



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS - ZONA REGISTRAL N° IX, LIMA 2022

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

con mención en Administración de Empresas

Autor:

Juarez Vega, David Aquilino

Asesor:

Riveros Cuellar, Alipio

ORCID: 0000-0001-8327-4346

Jurado:

Castro Vasquez, Eugenio

Chávez Navarro, Juan Roberto

Engracio Salinas, Jorge Aurelio

Lima - Perú

2024



PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS - ZONA REGISTRAL N° IX, LIMA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%	26%	4%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	3%
4	www.sunarp.gob.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y CAPACIDAD DE
RESPUESTA DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS -
ZONA REGISTRAL N° IX, LIMA 2022

Línea de Investigación: Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración
con mención en Administración de empresas

Autor:

Juarez Vega, David Aquilino

Asesor:

Riveros Cuellar, Alipio
ORCID: 0000-0001-8327-4346

Jurado:

Castro Vasquez, Eugenio
Chávez Navarro, Juan Roberto
Engracio Salinas, Jorge Aurelio

Lima – Perú
2024

DEDICATORIA

A mis padres, Aquilino y Fabiana por el apoyo incondicional que me brindaron desde un comienzo.

A mi enamorada Rosy por motivarme a seguir adelante en aquellos momentos de pesimismo y flaqueza.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX por apoyarme en la realización del presente trabajo de investigación. En especial a Susan Travezaño por su apoyo en la difusión del cuestionario.

Agradezco al Dr. Alipio Riveros por haberme asesorado y aquellos docentes de la universidad Villarreal que contribuyeron en la aprobación de la tesis.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que directa o indirectamente contribuyeron en la realización de la presente tesis.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Descripción y formulación del problema.....	17
1.1.1 Descripción del problema.....	17
1.1.2 Formulación del problema	18
1.2 Antecedentes	19
1.2.1 Antecedentes nacionales	19
1.2.2 Antecedentes internacionales	20
1.3 Objetivos	22
1.4 Justificación.....	22
1.5 Hipótesis.....	23
II. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	25
2.1.1 Procesos técnicos archivísticos	25
2.1.2 Capacidad de respuesta	35
III. MÉTODO	39
3.1 Tipo de investigación	39

3.1.1	Diseño de la investigación.....	39
3.1.2	Nivel de investigación.....	39
3.2	Ámbito temporal y espacial.....	40
3.2.1	Limitación temporal.....	40
3.2.2	Limitación espacial.....	40
3.3	Variables.....	40
3.3.1	Variable independiente.....	40
3.3.2	Variable dependiente.....	40
3.3.3	Operacionalización de variables.....	41
3.4	Población y muestra.....	42
3.4.1	Población.....	42
3.4.2	Muestra.....	42
3.5	Instrumentos.....	42
3.5.1	Instrumento para el estudio de los procesos técnicos archivísticos.....	42
3.5.2	Instrumento para el estudio de la capacidad de respuesta.....	43
3.5.3	Validez y confiabilidad del instrumento.....	44
3.6	Procedimientos.....	46
3.7	Análisis de datos.....	46
IV.	RESULTADOS.....	47
4.1	Descripción de resultados.....	47
4.1.1	Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario N° 1.....	47
4.1.2	Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario N° 2.....	67

4.2	Prueba de hipótesis.....	77
4.2.1	Prueba de hipótesis general.....	77
4.2.2	Prueba de hipótesis específica 1.....	78
4.2.3	Prueba de hipótesis específica 2.....	78
4.2.4	Prueba de hipótesis específica 3.....	79
4.2.5	Prueba de hipótesis específica 4.....	80
4.2.6	Prueba de hipótesis específica 5.....	81
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	82
VI.	CONCLUSIONES.....	85
VII.	RECOMENDACIONES.....	86
VIII.	REFERENCIAS.....	87
IX.	ANEXOS.....	92
9.1	Instrumentos de recolección de datos.....	92
9.2	Matriz de consistencia.....	95
9.3	Fichas de validación del instrumento.....	96
9.4	Base de datos de la variable 1: Procesos técnicos archivísticos.....	99
9.5	Base de datos de la variable 2: Capacidad de respuesta.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	41
Tabla 2 Resultado de validez de los instrumentos	44
Tabla 3 Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach	44
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento de la variable Procesos técnicos archivísticos	45
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento de la variable Capacidad de respuesta	45
Tabla 6 Reconoce las series documentales que produce la unidad	47
Tabla 7 Identifica los tipos documentales procedentes de las diferentes unidades orgánicas	48
Tabla 8 Clasifica la documentación por unidad orgánica, funciones o procesos	49
Tabla 9 Ordena las diferentes agrupaciones documentales utilizando métodos numéricos, alfabéticos o cronológicos.....	50
Tabla 10 Describe adecuadamente un documento teniendo en cuenta los aspectos principales del mismo.....	51
Tabla 11 Cuenta con instrumentos de descripción documental, tales como: guías, inventarios o catálogos	52
Tabla 12 Conoce cómo elaborar inventarios de diferentes agrupaciones documentales.....	53
Tabla 13 Considera que es importante contar con instrumentos de descripción archivística	54
Tabla 14 Toma como referencia el Programa de Control de Documentos (PCD) que maneja la institución para el control documentario.....	55
Tabla 15 Identifica aquellos documentos que son de valor permanente.....	56
Tabla 16 Considera que existen documentos que deben eliminarse	57
Tabla 17 Determina los plazos de retención que debe de tener cada documento en la unidad	58
Tabla 18 Protege los documentos en unidades de conservación (cajas, sobres, etc.), soportes digitales (microformas) o soportes en la nube	59

Tabla 19	Realiza la eliminación del material nocivo de los documentos físicos.....	60
Tabla 20	Los documentos que mantiene en su poder (físicos y/o digitales) sufren deterioro, adulteración o hackeo	61
Tabla 21	Implementa medidas de preservación y restauración de los documentos.....	62
Tabla 22	Identifica los tipos de servicios archivísticos que ofrece la unidad, tales como: consultas, búsquedas, lectura de expedientes y préstamos	63
Tabla 23	Promueve el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan al usuario acceder a la información que solicita.....	64
Tabla 24	Digitaliza la documentación para acceder de manera inmediata a la información solicitada	65
Tabla 25	Los documentos solicitados de manera electrónica cuentan con firma digital.....	66
Tabla 26	Se cumplen con los plazos de atención de solicitudes de información.....	67
Tabla 27	Se agiliza la búsqueda de información para resolver las solicitudes en menos tiempo	68
Tabla 28	Se cumplen los objetivos trazados por la unidad de recursos humanos	69
Tabla 29	Conoce el derecho que le asiste a los usuarios sobre el acceso a la información pública.....	70
Tabla 30	Reconoce quienes pueden acceder a determinada documentación y quienes no....	71
Tabla 31	Identifica aquella documentación que se clasifica como reservada o confidencial	72
Tabla 32	La información que proporciona al usuario resulta fiable y sin errores	73
Tabla 33	Considera que se cumplen con las expectativas de información que tiene el usuario	74
Tabla 34	Realiza una revisión detallada de la información antes de proporcionarse al usuario solicitante	75

Tabla 35 Recibe una respuesta favorable al proporcionar la información solicitada por el usuario.....	76
Tabla 36 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general	77
Tabla 37 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1	78
Tabla 38 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2.....	79
Tabla 39 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3.....	79
Tabla 40 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 4.....	80
Tabla 41 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 5.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Etapas de la organización documental	28
Figura 2 Instrumentos de descripción archivística	29
Figura 3 Tipos de valor de los documentos	31
Figura 4 Tipos de unidades de conservación	33
Figura 5 Finalidad de los procesos técnicos archivísticos	35
Figura 6 Correlacionales causales.....	40
Figura 7 Reconoce las series documentales que produce la unidad	47
Figura 8 Identifica los tipos documentales procedentes de las diferentes unidades orgánicas	48
Figura 9 Clasifica la documentación por unidad orgánica, funciones o procesos	49
Figura 10 Ordena las diferentes agrupaciones documentales utilizando métodos numéricos, alfabéticos o cronológicos.....	50
Figura 11 Describe adecuadamente un documento teniendo en cuenta los aspectos principales del mismo.....	51
Figura 12 Cuenta con instrumentos de descripción documental, tales como: guías, inventarios o catálogos	52
Figura 13 Conoce cómo elaborar inventarios de diferentes agrupaciones documentales	53
Figura 14 Considera que es importante contar con instrumentos de descripción archivística	54
Figura 15 Toma como referencia el Programa de Control de Documentos (PCD) que maneja la institución para el control documentario.....	55
Figura 16 Identifica aquellos documentos que son de valor permanente	56
Figura 17 Considera que existen documentos que deben eliminarse	57

Figura 18 Determina los plazos de retención que debe de tener cada documento en la unidad	58
Figura 19 Protege los documentos en unidades de conservación (cajas, sobres, etc.), soportes digitales (microformas) o soportes en la nube	59
Figura 20 Realiza la eliminación del material nocivo de los documentos físicos	60
Figura 21 Los documentos que mantiene en su poder (físicos y/o digitales) sufren deterioro, adulteración o hackeo	61
Figura 22 Implementa medidas de preservación y restauración de los documentos	62
Figura 23 Identifica los tipos de servicios archivísticos que ofrece la unidad, tales como: consultas, búsquedas, lectura de expedientes y préstamos	63
Figura 24 Promueve el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan al usuario acceder a la información que solicita	64
Figura 25 Digitaliza la documentación para acceder de manera inmediata a la información solicitada	65
Figura 26 Los documentos solicitados de manera electrónica cuentan con firma digital	66
Figura 27 Se cumplen con los plazos de atención de solicitudes de información	67
Figura 28 Se agiliza la búsqueda de información para resolver las solicitudes en menos tiempo	68
Figura 29 Se cumplen los objetivos trazados por la unidad de recursos humanos	69
Figura 30 Conoce el derecho que le asiste a los usuarios sobre el acceso a la información pública	70
Figura 31 Reconoce quienes pueden acceder a determinada documentación y quienes no ..	71
Figura 32 Identifica aquella documentación que se clasifica como reservada o confidencial	72
Figura 33 La información que proporciona al usuario resulta fiable y sin errores	73

Figura 34 Considera que se cumplen con las expectativas de información que tiene el usuario	74
Figura 35 Realiza una revisión detallada de la información antes de proporcionarse al usuario solicitante	75
Figura 36 Recibe una respuesta favorable al proporcionar la información solicitada por el usuario.....	76

RESUMEN

La presente tesis buscó determinar la influencia de los procesos técnicos archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX. Fue de tipo aplicada, de diseño no experimental y de nivel correlacional causal. La población estuvo conformada por 44 trabajadores que corresponden al total de servidores públicos que forman parte de la Unidad de Recursos humanos de la zona registral N° IX. Para recabar los datos, en relación a las variables procesos técnicos archivísticos y capacidad de respuesta, se empleó la encuesta como técnica de investigación y se aplicó el cuestionario como instrumento. Cada variable contó con un cuestionario y entre ambos conformaron un total de 30 preguntas tipo Likert. El resultado principal de la investigación señala que los procesos técnicos archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, al aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula con un valor de significancia de 0.000 que es menor que 0.05. Por último, se recomienda capacitar a todo el personal que compone el área de recursos humanos en la correcta aplicación de los procesos técnicos archivísticos.

Palabras clave: procesos técnicos archivísticos, capacidad de respuesta, información

ABSTRACT

This thesis sought to determine the influence of archival technical processes on the response capacity of the Human Resources Unit of Registry Zone No. IX. It was of an applied type, of a non-experimental design and of a causal correlational level. The population was made up of 44 workers that correspond to the total number of public servants that are part of the Human Resources Unit of the registration area No. IX. To collect the data, in relation to the variables archival technical processes and response capacity, the survey was used as a research technique and the questionnaire was applied as an instrument. Each variable had a questionnaire and between them they made up a total of 30 Likert-type questions. The main result of the investigation indicates that the archival technical processes significantly influence the response capacity of the Human Resources Unit of the Registry Zone No. IX, by accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis with a significance value of 0.000 that is less than 0.05. Finally, it is recommended to train all the personnel that make up the human resources area in the correct application of archival technical processes.

Keywords: archival technical processes, response capacity, information

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, gran parte de los archivos de las instituciones públicas y privadas cuentan con sistemas de gestión de documentos (SGD) que les permiten llevar a cabo un adecuado manejo y control de los documentos.

Los estudios realizados a las actividades que se desarrollan en base al papel demuestran que instaurar un sistema de gestión documental contribuye en esencia al aumento de la productividad y la eficiencia. Arrojando como resultado que se aumenta en más del 40% la capacidad de respuesta hacia los usuarios que solicitan información y se reduce en un 75% el tiempo destinado a la búsqueda y archivamiento de los documentos (Celis, 2016).

No obstante, para tener un sistema de gestión de documentos que funcione correctamente, los documentos previamente tienen que pasar por los distintos procesos técnicos archivísticos señalados por cada ente rector en materia archivística de cada país. Este ente rector indica las pautas que deben tener en cuenta, tanto las organizaciones públicas como privadas, para gestionar los documentos.

En el ámbito nacional, por el contrario, se hace caso omiso a las pautas señaladas por el Archivo General de la Nación en materia de gestión documental y en su mayoría los documentos generados por las instituciones, no cuentan con un tratamiento archivístico adecuado, que permita a las áreas que componen dichas instituciones, poder responder de manera rápida a las exigencias planteadas por los usuarios en su búsqueda de información.

Por ende, resulta necesario concientizar e informar a los trabajadores de las entidades, en el uso de técnicas archivísticas que les permitan gestionar sus documentos para posteriormente hacer uso de ellos cuando se requiera, en el momento oportuno y en las condiciones adecuadas.

Con el propósito de comprender esta problemática y aportar algo que pueda contribuir a mejorar la respuesta rápida en las diversas áreas de una institución, se plantea la presente

investigación que permitirá determinar la influencia que tienen los procesos técnicos archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Para realizar ese propósito, la estructura de la presente investigación se ha desarrollado en cinco partes principales.

En el Capítulo I, se detalla la descripción y formulación del problema de investigación, tanto el general como los específicos; los antecedentes tanto nacionales e internacionales; el objetivo general y los específicos; la justificación del estudio; y, la hipótesis general y las específicas.

En el Capítulo II, se presentan las bases teóricas, compuestas de una serie de definiciones y conceptos dados por diversos autores e instituciones que nos permitirán tener una idea clara de las variables de estudio.

En el Capítulo III, se precisa la metodología empleada en cuanto al tipo de investigación; el entorno temporal y espacial en el que se desarrollará; las variables, tanto dependiente como independiente; la población y muestra de la investigación; los instrumentos y los procedimientos empleados para aplicarlos; y, el análisis de datos en el que se indican los programas a través del cual se evaluarán las variables de estudio.

En el Capítulo IV, se describen los resultados de la investigación y se contrastan las hipótesis planteadas con el objetivo de aceptarlas o rechazarlas.

En el Capítulo V, se expone la discusión de resultados donde se compara los resultados obtenidos en la investigación con los resultados obtenidos por otros investigadores.

Finalmente, se indican las conclusiones a las que se llegan y se señalan algunas recomendaciones que se deberían de poner en práctica para mejorar la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos.

1.1 Descripción y formulación del problema

1.1.1 Descripción del problema

En el Perú prevalece el hecho de que los archivos son un almacén de documentos que no requieren de técnicas ni habilidades para hacer uso de ellos, lo cual es completamente erróneo.

Las instituciones privadas y las públicas principalmente albergan un sin número de documentos que son el fiel reflejo de las actividades que desarrollan y que por tanto requieren de ciertos conocimientos en la gestión de los mismos, puesto que dicha documentación posee valor probatorio, son únicos e irrepetibles y por ende son muy solicitados tanto por usuarios internos como externos. Para ello se establecieron normas generales que regulan la organización y funcionamiento de los archivos del sector público. Sin embargo, la realidad indica que las instituciones no cuentan con personal capacitado en el manejo de los documentos, que puedan garantizar su adecuada custodia y la aplicación de las normas básicas establecidas.

La Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX está compuesta por subáreas dentro de las cuales tenemos: el área de remuneraciones, el área de reclutamiento, el área de promoción social y el área de capacitación. Todas estas áreas cuentan con un archivo de gestión que al saturarse se deriva la documentación producida al archivo periférico de la unidad. Sin embargo, dichos documentos se envían sin el tratamiento archivístico que se requiere, como es la organización, la descripción y la selección correspondiente, lo que ocasiona que se acumule en el archivo, ya que se piensa que el archivo periférico es el encargado de realizar esa labor.

En cuanto al archivo periférico, este alberga los legajos de personal (Planta, CAS, Practicante), las planillas (desde los años 70), los contratos y adendas, la correspondencia, las papeletas de permiso y demás tipos documentales. Los legajos de personal se guardan en

armarios metálicos que sirven como medio para su conservación, no obstante, estos están demasiado saturados y resulta apremiante la necesidad de contar con mayor espacio para ubicarlos adecuadamente. Por otra parte, los demás tipos documentales mencionados no cuentan con unidades de conservación que garanticen su integridad física y están expuestos a los agentes externos que pudiesen ocasionar su deterioro y pérdida de información.

Asimismo, gran parte de la documentación que se conserva en el archivo periférico no cuenta con un inventario detallado, ni con una ubicación topográfica, conforme a la descripción documental que cada documento debe tener, lo que conlleva a que no se conozca con certeza qué documentos se tienen en el archivo y cuál es su ubicación exacta, dificultando con ello el servicio archivístico.

Entre las múltiples causas que pueden estar originando estos problemas, la que hemos detectado es la falta de conocimiento de los procesos técnicos archivísticos y su correcta aplicación en el archivo.

Las consecuencias que pueden derivarse de este problema son muchas, entre las que hemos detectado están: la dificultad de acceso a la información pública, la demora en los plazos de entrega de la información y la insatisfacción de los usuarios (internos y externos) al no contar con la documentación que solicitan.

Lo que podríamos hacer como profesionales de esta área es ayudar a la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX a que tenga un conocimiento claro de los procesos técnicos archivísticos a fin de que los pueda aplicar y de esta manera mejorar su capacidad de respuesta.

1.1.2 Formulación del problema

- **Problema general**

¿Cómo influyen los procesos técnicos archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022?

- **Problemas específicos**

- a) ¿Cómo influye la organización documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022?
- b) ¿Cómo influye la descripción documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022?
- c) ¿Cómo influye la selección documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022?
- d) ¿Cómo influye la conservación documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022?
- e) ¿Cómo influyen los servicios archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022?

1.2 Antecedentes

El presente trabajo de investigación muestra de forma concisa y clara los estudios previos llevados a cabo en función a las variables identificadas: procesos técnicos archivísticos y capacidad de respuesta, tanto a nivel nacional como internacional.

1.2.1 Antecedentes nacionales

Huamani (2022) en su tesis “Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021” buscó determinar la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio. Para ello, utilizó una investigación bajo un enfoque cuantitativo de tipo básica y con alcance correlacional, sobre la base de una muestra de 66 trabajadores producto del muestreo probabilístico aleatorio simple. Obteniendo como conclusión principal del estudio que existe una relación directa entre las variables procesos técnicos archivísticos y calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,485 lo que implica que tiene una correlación positiva moderada.

Matos (2019) en su tesis “Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo central del Programa de Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio. En dicho estudio se utilizó una investigación de tipo básica, de diseño no experimental-transversal y de nivel correlacional con una población de 80 que corresponde al total del personal administrativo que trabajan en el archivo central del PRONIED. Obteniendo como conclusión principal del estudio, que los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio en el Archivo Central del PRONIED se relacionan directamente, con una correlación de Spearman de 0,034 que es menor que 0,05.

Saurin y Pomar (2020) en su tesis “Calidad de servicio y capacidad de respuesta al cliente en M & R Servicios Postales S.R.L, San Martín 2020” determinó la relación que existe entre calidad de servicio y capacidad de respuesta al cliente. En dicho estudio se utilizó una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental y de nivel correlacional. La conformación de la muestra estuvo dada por 30 clientes de la empresa. Obteniendo como conclusión principal del estudio que existe relación entre la calidad de servicio y capacidad de respuesta al cliente en M&R Servicios Postales S.R.L, con un coeficiente de Pearson de 0.433 que implica una correlación positiva baja.

1.2.2 Antecedentes internacionales

Carrasco (2020) en su tesis “El proceso técnico archivístico como estrategia en la organización departamental. Manual para la normalización y acceso” tuvo como objetivo analizar la incidencia en el desarrollo del proceso técnico archivístico como estrategia en la organización departamental de secretaría y archivo de la Unidad Educativa Instituto Suárez para integrar un manual para la normalización y acceso. Para ello, utilizó una investigación de enfoque mixto (cualitativa y cuantitativa) mediante la aplicación de la entrevista y la encuesta como técnicas de investigación y el cuestionario como instrumento sobre una población de 29

personas. Obteniendo como conclusión principal que el proceso técnico archivístico es esencial para la gestión de un acervo documental, dado que, establece directrices que trabajan desde los conceptos archivísticos para mejorar y potenciar los procesos internos de un departamento de archivo dentro de una determinada institución.

Bravo (2019) en su tesis “Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador” propuso llevar a cabo un modelo archivístico, aplicable a las instituciones de la administración pública, que cumpla con los procesos legales, metodológicos, técnicos, organizacionales, y de transparencia de acuerdo a lo establecido en el Código Orgánico Administrativo. En dicho estudio utilizó una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa), que incluye una investigación de campo y una investigación documental bibliográfica de carácter descriptivo, asimismo empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, sobre una muestra de 184 entidades públicas. Obteniendo como conclusiones principales que el 77.17% de las entidades encuestadas dispone de áreas destinadas concretamente para el archivo central, no obstante, el 66.30% acepta que carece de mobiliario para alojar todo el patrimonio documental. Finalizando que con la aplicación de un modelo archivístico se emitirán, recibirán y conservarán aquellos documentos que incluyan pruebas de lo sucedido, que sean fiables y precisas, a través de los cuales se adviertan las acciones y decisiones tomadas. Ello permitirá la rendición de cuentas y el acceso a la información pública, tanto de los usuarios internos como externos.

Yagual y Marcillo (2019) en su tesis “La gestión documental y los procesos técnicos archivísticos. Guía metodológica para la administración organizacional” tuvo como objetivo determinar la incidencia del procesamiento técnico archivístico en la gestión documental, a través del diseño de una guía metodológica para la administración organizacional de la Unidad Educativa Fiscal “Emilio Uzcáteguí García” Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil. En dicho estudio se utilizó una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa) mediante la

aplicación de la entrevista y la encuesta como técnicas de investigación y el cuestionario como instrumento sobre una población de 100 personas que asisten a la Unidad Educativa. Obteniendo como conclusión que para lograr una gestión documental organizada se tienen que aplicar los procesos técnicos archivísticos, los cuales permitirán el manejo de la documentación de una manera eficaz y ágil.

1.3 Objetivos

- **Objetivo general**

Determinar la influencia de los procesos técnicos archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

- **Objetivos específicos**

- a) Determinar la influencia de la organización documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.
- b) Determinar la influencia de la descripción documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.
- c) Determinar la influencia de la selección documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.
- d) Determinar la influencia de la conservación documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.
- e) Determinar la influencia de los servicios archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

1.4 Justificación

La presente investigación se justifica en los siguientes aspectos:

En el aspecto teórico, con los resultados conseguidos se busca incrementar los conocimientos respecto al tema y mejorar los ya existentes.

En el aspecto práctico, se busca demostrar que los procesos técnicos archivísticos contribuyen a mejorar la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX.

En el aspecto metodológico, se han creado dos cuestionarios tipo Likert que nos permitirán determinar la influencia de los procesos técnicos archivísticos en la capacidad de respuesta de cualquier entidad pública o privada.

En el aspecto social, contribuye a que los trabajadores cuenten con conocimientos en técnicas archivísticas básicas que les permitan llevar un manejo adecuado de los documentos con los que trabajan. De esta manera, brindar un servicio de calidad a los usuarios (internos y externos), proporcionándoles la información que requieren y con ello satisfacer su demanda de información.

En el aspecto económico, se busca optimizar los recursos destinados a la organización, descripción, conservación y almacenamiento de la documentación con miras a su posterior digitalización.

1.5 Hipótesis

- **Hipótesis general**

Los procesos técnicos archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

- **Hipótesis específicas**

- a) La organización documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.
- b) La descripción documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.
- c) La selección documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

- d) La conservación documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.
- e) Los servicios archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Procesos técnicos archivísticos*

2.1.1.1 Definición. Según los principales autores e instituciones pertinentes, tenemos los siguientes conceptos:

Jaén (2006) señala que los procesos técnicos archivísticos engloban una serie de acciones inherentes de la archivística, que posibilitan el manejo especializado de los documentos en cada uno de sus periodos. Su finalidad es facilitar un sistema metodológico al tratamiento del acervo documental orientado a su accesibilidad, organización, recuperación y conservación, para los diversos fines que sean requeridos por los ciudadanos (p. 93).

En ese mismo sentido, García (2008) afirmó que los procesos técnicos archivísticos son instrumentos esenciales en la gestión documental y que su adecuado empleo con personal capacitado es relevante para la protección, conservación y servicio administrativo de los documentos. También señala que son la base para responder de manera rápida a las solicitudes de los usuarios y de ahí la importancia de aplicarlo en las organizaciones (p. 25).

En efecto, los procesos archivísticos permiten tener un control adecuado de los documentos desde que se generan hasta que son eliminados o pasan a formar parte del archivo histórico. Por tanto, es necesaria su aplicación dentro de las entidades tanto públicas como privadas, que pretendan brindar una respuesta rápida a las necesidades de información de sus usuarios.

Según el Archivo General de la Nación (AGN, 1985), mediante la Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J, resolución que aprueba las normas generales del Sistema Nacional de Archivos (SNA), se distinguen los siguientes procesos técnicos archivísticos: organización documental, descripción documental, selección documental, conservación documental y servicios archivísticos.

2.1.1.2 Dimensiones. Las dimensiones están en función a la Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J.

A. Organización documental. Al respecto se manifiestan las siguientes definiciones:

Cárdenas (2004) indicó que la organización documental es la etapa de los procesos técnicos archivísticos donde a los documentos aglomerados y resguardados se les aplicará el ordenamiento, permitiendo que todos ellos se encuentren donde debían encontrarse, incorporando un conjunto estructurado (p. 28).

Mendoza (2015) señaló que la organización documental participa en las actividades que conciernen a mejorar el desempeño del manejo documental, de esta manera afirmó que la identificación, clasificación y ordenación forman parte de esta fase de reconocimiento (p.191).

Según el AGN (2019), mediante la Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/SG, resolución que aprueba la norma para la organización de documentos archivísticos en la entidad pública, señala que existen 4 etapas en la organización: identificación, clasificación, ordenación y asignación de signatura.

a) Identificación

Es la etapa preliminar del proceso archivístico, que lleva a cabo un estudio minucioso del sistema de gestión organizacional de la institución, de sus funciones y de los documentos que produce. Tiene por finalidad el estudio de los siguientes elementos:

- ✓ Organismo productor o fondo documental: se estudia a la entidad o institución.
- ✓ Sección documental: se estudia a las unidades orgánicas de la institución.
- ✓ Serie documental: se estudian los documentos propios de cada unidad orgánica que presentan características comunes.
- ✓ Tipo documental: se estudian las unidades de información emitidas en el ejercicio de sus funciones.

b) Clasificación

La clasificación viene dada de la siguiente manera:

- ✓ Orgánica: las series se reúnen de acuerdo a sus unidades orgánicas.
- ✓ Funcional: las series se reúnen con base en las funciones de la institución.
- ✓ Por Procesos: las series se reúnen tomando en cuenta cada proceso de gestión de la institución.

c) Ordenación

Permite ordenar secuencialmente las series documentales. Para ello se cuenta con los siguientes criterios de ordenación:

- ✓ Alfabético: utiliza el alfabeto como medio de ordenación.
- ✓ Numérico: emplea el número correlativo como medio de ordenación.
- ✓ Cronológico: usa la fecha de emisión del documento como medio de ordenación.

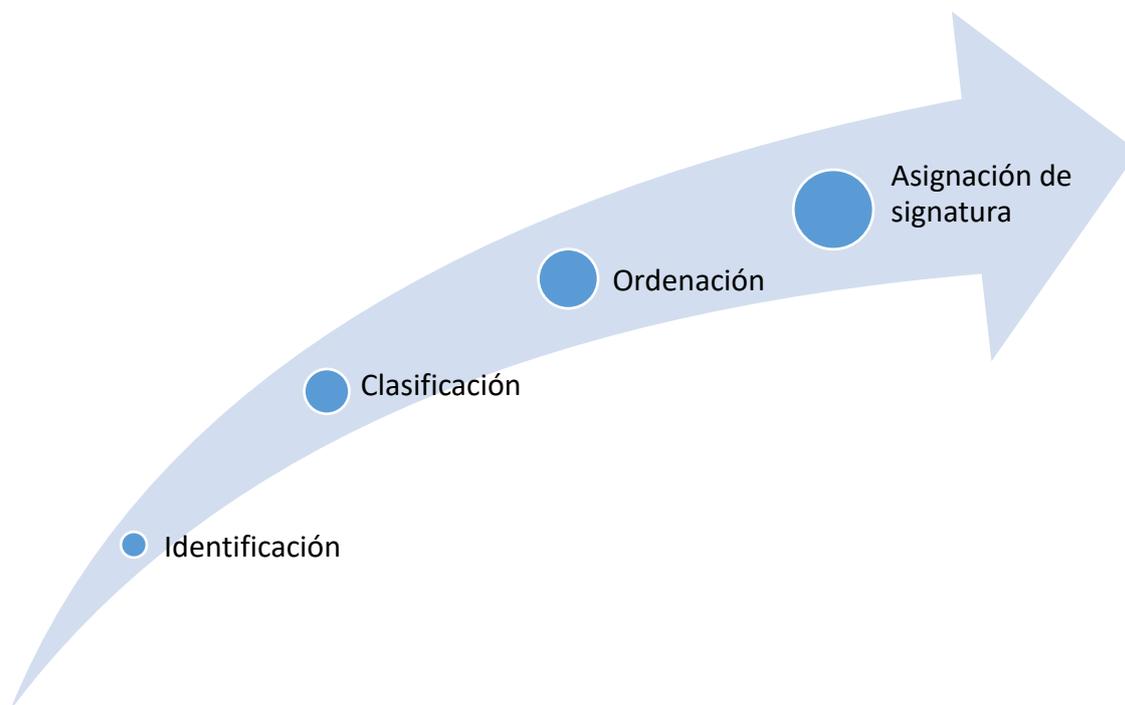
d) Asignación de Signatura

Es una etapa complementaria en donde se fijan códigos para reconocer las series documentales y secciones documentales de la institución. Estos códigos vienen a estar dados por números o letras o la combinación de ambos para su reconocimiento y posterior localización.

Finalmente, podemos señalar que la organización documental involucra una serie de etapas que tienen como objetivo ubicar los documentos en el lugar que le corresponde, siguiendo una serie de pautas para dicho fin.

Figura 1

Etapas de la organización documental



Nota. Resumen de todos los pasos que se siguen para la organización documental. Adaptado de la Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/SG. Elaboración propia.

B. Descripción documental. Al respecto se indican los siguientes conceptos:

Mendoza (2015) indicó que la descripción documental es una fase del proceso archivístico orientado a la elaboración de instrumentos descriptivos que permitan acceder a los fondos documentales y ser consultados en el momento que se requiera (p. 188).

Según el AGN (2019), mediante la Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, resolución que aprueba la norma para la descripción archivística en la entidad pública, señala que la descripción documental es un procedimiento archivístico que muestra de manera estructurada y objetiva la información que contiene cada unidad documental o sus agrupaciones documentales. Permite el acceso, la localización, el control y la recuperación del documento. Para ello cuenta con instrumentos de descripción archivística tales como:

a) La Guía

Es un instrumento empleado para saber de una manera general y amplia lo que contiene el archivo de una institución en relación al fondo y sus principales series documentales, así como detalles de accesibilidad (horarios de atención, teléfono, etc).

b) El Inventario

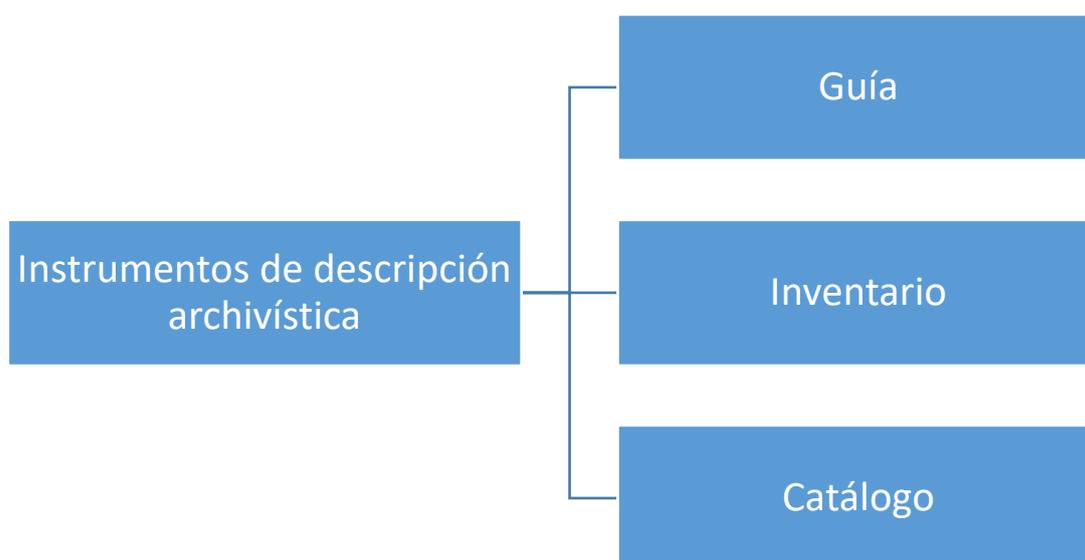
Es un instrumento fundamental en el que se describen principalmente las series documentales. En el inventario se establece de manera correlativa las unidades documentales de cada serie, se indican los faltantes, las fechas extremas y la ubicación topográfica de cada documento.

c) El Catálogo

Es un instrumento más detallado que describe de manera minuciosa cada pieza documental. Se aplica principalmente para determinadas series o agrupaciones documentales que por su relevancia necesitan ser catalogadas.

Figura 2

Instrumentos de descripción archivística



Nota. Resumen de los principales instrumentos de descripción archivística. Adaptado de la Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J. Elaboración propia.

C. Selección documental. Al respecto se formulan las siguientes definiciones:

Según el AGN (1985), mediante la Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J, se define a la selección documental como un proceso archivístico que se sustenta en la identificación, análisis y evaluación del total de series documentales que componen una institución con el objetivo de determinar su tiempo de retención, lo que servirá de base para la elaboración del Programa de Control de Documentos (PCD). Este programa es una herramienta que incluye los periodos de retención que tienen todas las series documentales para posteriormente ser transferidas o eliminadas.

Según esta misma resolución, los objetivos o finalidad de la selección documental son:

- ✓ Asegurar la preservación de documentos con valor permanente
- ✓ Eliminar regularmente documentos de valor temporal
- ✓ Transferir documentos conforme a su ciclo vital y cronograma de transferencia
- ✓ Descongestionar los espacios destinados al archivo

Asimismo, el AGN (2019), mediante la Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, indica que la selección documental es un proceso archivístico que fija el periodo de retención y el valor de las series documentales que están en el Programa de Control de Documentos (PCD). En ese sentido, dicha resolución señala la existencia de los siguientes valores:

a) Valor permanente

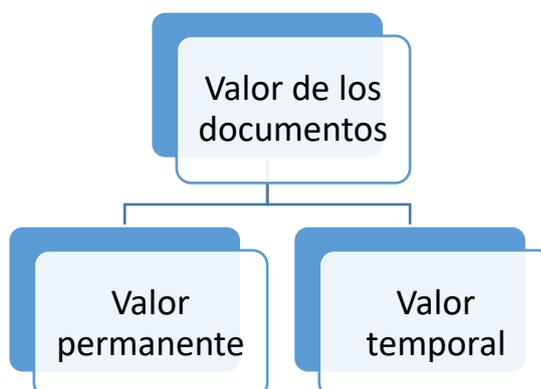
Indica que la serie documental no puede ser eliminada bajo ningún concepto. Son relevantes para la rendición de cuentas, las investigaciones científicas y porque forman parte de la historia.

b) Valor temporal

Indica que la serie documental pasado su tiempo de utilidad, deja de servir a la institución y, por ende, deben ser eliminadas.

Figura 3

Tipos de valor de los documentos



Nota. Resumen de los tipos de valor que se le asigna a los documentos de carácter archivístico.

Adaptado de la Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J. Elaboración propia.

Finalmente, podemos afirmar que la selección documental permite planificar las transferencias anuales de documentos al archivo central con el fin de descongestionar los repositorios del archivo de gestión y realizar una mejor distribución de espacios para la llegada de nuevos documentos.

D. Conservación documental. Al respecto se exponen los siguientes conceptos:

Mendoza (2015) indicó que la conservación documental es un proceso donde se establece la metodología a emplear para la preservación del acervo documental, a través del empleo de técnicas orientadas a disminuir el deterioro de los documentos en soporte físico (papel) o soporte digital (p.123).

Según el AGN (1985), mediante la Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J, se define a la conservación documental como un procedimiento archivístico que emplea medidas de preservación y restauración con la finalidad de que los documentos mantengan su mismo estado inicial y de esta manera garantizar la integridad física del soporte y del texto.

En ese mismo sentido, el AGN (2008), mediante el Breve Manual del Archivero, señala que “siempre será mejor preservar que restaurar” (p.16). En efecto, el restaurar un documento

no solo implica tiempo, sino también destinar recursos económicos para lograrlo, ya que conlleva recuperar la integridad física y funcional del documento.

Por tanto, Según Voutssás (2009) lo que se busca con la conservación documental es la de preservar el documento, esto es, proteger la integridad del documento a largo plazo (p.9). Efectivamente, la preservación busca prolongar el tiempo de vida del documento, anticipándose a cualquier daño que este pueda sufrir.

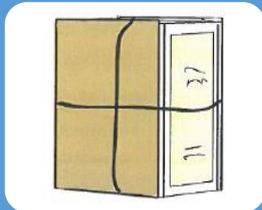
Del mismo modo, el AGN (2019), mediante la Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, resolución que aprueba la norma para la conservación de documentos archivísticos en la entidad pública, indica que la conservación documental es un procedimiento técnico archivístico que realiza medidas correctivas y preventivas a fin de garantizar la seguridad del soporte físico y la integridad de la información contenida en el documento.

En efecto, mediante la conservación documental se busca prolongar el tiempo de vida de los documentos a través de la eliminación de material nocivo (grapas, fasteners, post-it, etc.) que pudieran corroer con el tiempo el soporte físico del documento y eliminar información relevante. También aplica para los documentos digitales que están contenidos en microformas o alojados en la nube, los cuales requieren de mantenimientos periódicos y de un entorno estable para su correcta conservación.

Por otra parte, el AGN (2018), mediante la Resolución Jefatural N° 180-2018-AGN/J, resolución que aprueba la guía para la conservación preventiva de documentos en soporte papel, señala que los legajos, cajas, carpetas y sobres son unidades de conservación que resguardan los documentos (p.12). En la siguiente figura se muestra la composición de estas unidades de conservación.

Figura 4

Tipos de unidades de conservación



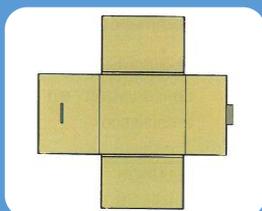
LEGAJO

- Formado por dos tapas y un rótulo de cartón prensado, atado en cruz por cinta, para contener una o más piezas documentales.



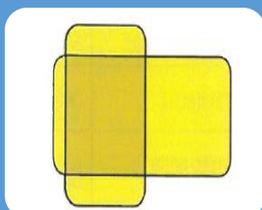
CAJA

- Es un recipiente con tapa, confeccionado de diferentes tipos de cartones (prensado, corrugado, plastificado, etc). Protege el documento del polvo, la luz y los daños por manipulación.



CARPETAS

- Son cubiertas individuales elaboradas en cartulina para cubrir documentos frágiles, como documentos deteriorados, planos y otros.



SOBRES

- Cubierta hecha en papel libre de ácido y/o alcalino, se utiliza para planos, folios individuales, etc.

Nota. Representación que muestra en detalle la composición de cada unidad de conservación existente. Adaptado de la Resolución Jefatural N° 180-2018-AGN/J. Elaboración propia.

E. Servicios archivísticos. Al respecto se señalan las siguientes definiciones:

Según el AGN (1985), mediante la Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J, se define a los servicios archivísticos como un proceso que tiene por finalidad brindar al usuario la información que solicita y en el momento oportuno.

En ese sentido, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (2010), señala que el servicio archivístico “consiste en brindar la documentación requerida en calidad de consulta o préstamo a las unidades orgánicas” (p.108).

En relación a lo señalado anteriormente, el AGN (2008), mediante el Breve Manual del Archivero, indica los diversos tipos de servicios archivísticos que pueden presentarse, tales como la consulta, búsqueda, lectura, préstamos, expedición de copias, entre otros (p.18). La realización de uno o todos los servicios archivísticos descritos va a depender del área que brinda dichos servicios, puesto que no todas las áreas ofrecen los mismos servicios.

Por ende, para brindar dichos servicios, a parte de los canales tradicionales se tienen que implementar los medios tecnológicos, lo que conlleva al uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) que permitan automatizar los procesos para acceder a la información en beneficio de los usuarios.

En efecto, según Sánchez (2008) es imprescindible que las tecnologías de la información y comunicaciones se introduzcan en las prácticas sociales de las personas, grupos u organizaciones, con el fin de servir como instrumento para potenciar el trabajo (p.158).

Por otra parte, cabe destacar que los usuarios no siempre son usuarios externos, sino también usuarios propios de la entidad o institución (usuarios internos). En efecto, según Cruz (2014) existen los usuarios internos y externos los cuales se detallan a continuación:

a) Usuarios internos

Correspondiente a todos los trabajadores de la institución que solicitan cierta documentación para proceder con sus labores diarias. Para ello, se le tiene que proporcionar una información clara y oportuna.

b) Usuarios externos

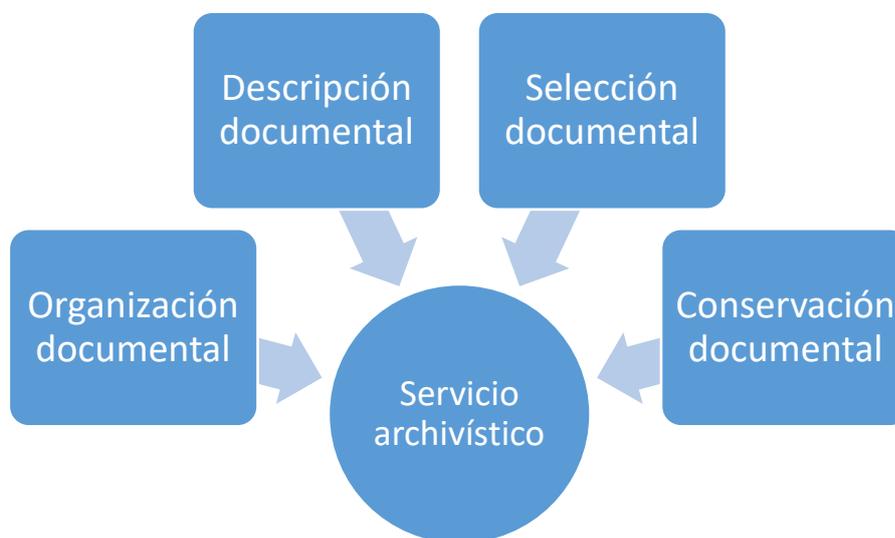
Correspondiente a todas las personas que no forman parte de la institución pero requieren de información que esta posee. Entre ellos podemos mencionar a los estudiantes, investigadores científicos, aficionados y ciudadanos en general (p. 154-155).

Sin duda, tanto usuarios internos como externos dependen mucho del servicio que pueda ofrecer la institución en lo que respecta a satisfacer sus necesidades de información. Por ello, para cumplir con sus expectativas de información los procesos archivísticos anteriormente señalados tienen que funcionar correctamente.

En ese sentido, Heredia (2008) señala que todos los procesos archivísticos están integrados en la administración documental y que tienen como fin último el servicio archivístico (p.48).

Figura 5

Finalidad de los procesos técnicos archivísticos



Nota. Modelo que muestra cómo los procesos técnicos archivísticos previos confluyen en el servicio archivístico. Adaptado de Heredia (2008). Elaboración propia.

2.1.2 Capacidad de respuesta

2.1.2.1 Definición. Según los principales autores, tenemos los siguientes conceptos:

Dolors (2004) señala que la capacidad de respuesta es la disposición de interés y entrega al efectuar una tarea para ayudar a los usuarios y ofrecer un buen servicio (p. 26).

Según Tigani (2006) indica que la capacidad de respuesta es el grado de preparación con el que se cuenta para ponernos en movimiento. La tardanza del servicio es algo que escasamente añade valor al usuario. Refiriéndose a un servicio hospitalario, la carencia de capacidad de respuesta muchas veces resulta en tragedia (p. 33).

En ese mismo sentido, Duque (2005) señala que la capacidad de respuesta hace alusión a la predisposición con la que se cuenta para ayudar a los usuarios y proveerles un servicio rápido y de calidad; también conforma este punto la ejecución de las obligaciones adquiridas dentro del plazo establecido (p. 69).

Finalmente, Tarcica y Masis (2013) afirman que es la agilidad mental y de acción para contestar las diversas solicitudes internas y/o externas en función a la labor que realiza (p. 25).

2.1.2.2 Dimensiones. Entre las dimensiones para precisar la capacidad de respuesta se tienen en cuenta las siguientes:

A. *Eficiencia administrativa.* Al respecto se indican los siguientes conceptos:

Según Robbins y Coulter (2010) consiste en conseguir el mejor resultado sobre la base de un menor uso de los recursos disponibles. Dado que se tienen recursos limitados se busca emplear eficientemente dicho recursos (p. 7).

En ese mismo sentido Stoner, Freeman y Gilbert (1996) señalan que la eficiencia es la facultad de hacer adecuadamente las cosas, utilizando la mínima cantidad de recursos a fin de conseguir los objetivos de la entidad (p. 9).

En efecto, la eficiencia consiste en utilizar menos recursos para cumplir con el objetivo, estos recursos vendrían a estar dados por el tiempo, el personal y los materiales empleados. En relación al cumplimiento de objetivos, Tugores y Carrasco (2007) señalan que el cumplimiento se precisa como un procedimiento de análisis regular y constante, fundado en medidas objetivas que posibilitan establecer la eficiencia sobre la base de las funciones que realiza el trabajador en la institución (p. 49).

En el caso de la atención de solicitudes en una entidad tanto pública como privada, la eficiencia administrativa vendría a estar dada principalmente por el uso de una menor cantidad de tiempo destinado a resolver dicha solicitud. La rapidez en la atención implica que los procedimientos administrativos funcionan correctamente y se desarrollan en un lapso corto de tiempo, dando como resultado que se puedan resolver más solicitudes y se eviten acumulaciones.

B. Acceso a la información pública. Al respecto se señalan las siguientes definiciones:

Según el Congreso de la República (2002), mediante la Ley N° 27806 , Ley de transparencia y acceso a la información pública, indica que todo ciudadano posee la facultad de requerir y obtener información de toda institución pública. Sin que se le pida algún motivo para ejercer esta facultad (art.7). También se informa que esta facultad no podrá ser ejercida cuando la información sea considerada reservada, secreta o confidencial (art.15).

En efecto, existen ciertas restricciones de acceso a la información que no permiten que cualquier persona acceda a información relacionada con la seguridad nacional, la seguridad ciudadana o los datos personales de alguna persona en particular, puesto que no cuentan con los permisos y la autorización pertinente.

Con respecto a los legajos de personal, una persona que haya sido trabajadora de una entidad de la administración pública tiene derecho a acceder a una copia de sus boletas de pago, certificados de trabajo, etc. Dado que dicha información forma parte del historial de la persona en la institución.

Asimismo, en relación a la transparencia, Giménez (2012) indica que la transparencia en la administración pública es la oportunidad que tiene el ciudadano de acceder a la información inscrita en todo soporte, producida por las instituciones en el desenvolvimiento de sus funciones (p. 505).

En ese mismo sentido, Ugalde (2002) señala que la transparencia es el acto de poner la información en la vitrina pública a fin de que personas puedan hacer uso de ellas y de encontrar irregularidades, buscar sanciones para los responsables (p. 17).

Por tal motivo, se considera que la transparencia de la información es uno de los principales instrumentos para la rendición de cuentas, en el que cualquier persona, en el uso de sus facultades, puede detectar irregularidades y denunciarlas públicamente de ser el caso.

C. *Calidad del servicio.* Al respecto se exponen los siguientes conceptos:

Villa (2014) afirma que la calidad en el servicio viene a ser una ventaja competitiva en la actualidad, debido a que muestra la responsabilidad de quienes conforman una institución abocada a suministrar un excelente servicio al usuario (p.80). En ese sentido, Kotler y Keller (2012) señalan que la calidad es una agrupación de cualidades y características distintivas de un servicio que repercuten en su facultad de satisfacer necesidades claras y tácitas (p. 147).

Asimismo, según Hoffman y Bateson (2012) los usuarios satisfechos se sienten a gusto con la institución, vuelven de manera recurrente a adquirir algún producto o servicio y difícilmente eligen otra institución para buscar lo que solicitan (p.290).

Por tanto, la satisfacción del usuario o cliente, según Vargas y Aldana (2014) depende de elaborar los mejores productos o de prestar un buen servicio y de las expectativas que puedan tener los usuarios con respecto a ello (p.207).

Otro aspecto a tener en cuenta cuando se habla de calidad de servicio es la fiabilidad. Según Martín y Díaz (2016) la fiabilidad es la ejecución del servicio ofrecido de manera exacta y puntual. Es la facultad de realizar bien el servicio, a la primera, cumpliendo con las obligaciones contraídas (p. 203).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se presenta es de tipo aplicada, acorde con la naturaleza de la investigación desarrollada, agrupa requisitos metodológicos necesarios para ser nombrado como tal; y de acuerdo a Rojas (2012) este tipo de investigación se orienta a buscar información referente a problemas que aparecen en el entorno organizacional con el fin de proponer alternativas de solución (p. 156).

3.1.1 *Diseño de la investigación*

El diseño de investigación que se presenta es no experimental. Para Hernández et al. (2010) los estudios de diseño no experimental están orientados a observar los sucesos tal como se dan en su entorno natural, sin ninguna manipulación de alguna variable (p. 149).

Presenta un enfoque cuantitativo, que para Hernández et al. (2010) se refiere al hecho de utilizar instrumentos de recolección de datos a fin de contrastar las hipótesis planteadas y obtener las conclusiones de la investigación (p. 4).

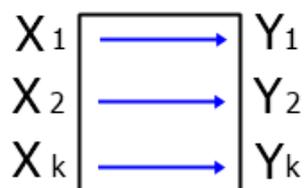
Asimismo, es transversal debido a que su motivo es detallar las variables y examinar su interacción en un momento específico (Hernández et al., 2010, p.151).

3.1.2 *Nivel de investigación*

El nivel de estudio es correlacional causal, porque existe una relación de causalidad entre las dos variables de estudio, dirigiéndose a establecer cómo y en qué medida una variable independiente influye en la variable dependiente. En ese sentido, Hernández et al. (2010) señala que la causalidad va en la dirección del tratamiento (variable independiente) hacia el efecto (variable dependiente) (p. 155).

Figura 6

Correlacionales causales



Nota. Modelo de nivel correlacional causal donde las variables independientes (X) tienen incidencia en las variables dependientes (Y). Adaptado de Hernández et al. (2010). Elaboración propia.

3.2 **Ámbito temporal y espacial**

3.2.1 *Limitación temporal*

El espacio temporal en el que se desarrolló la investigación comprende el periodo de marzo del 2020 hasta diciembre del 2022. El tiempo prolongado de la investigación se produce dado el contexto de alerta de salud mundial por el COVID 19.

3.2.2 *Limitación espacial*

La presente investigación se realizó en la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX de la SUNARP, ubicada en la Av. Edgardo Rebagliati N° 561, Jesús María.

3.3 **Variables**

3.3.1 *Variable independiente*

- **Procesos técnicos archivísticos**

Según la Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J (1985), los procesos técnicos archivísticos son: organización documental, descripción documental, selección documental, conservación documental y servicios archivísticos.

3.3.2 *Variable dependiente*

- **Capacidad de respuesta**

Según Duque (2005) señala que la capacidad de respuesta hace alusión a la predisposición con la que se cuenta para ayudar a los usuarios y proveerles un servicio rápido y de calidad; también conforma este punto la ejecución de las obligaciones adquiridas dentro del plazo establecido (p. 69).

3.3.3 Operacionalización de variables

Las variables fueron descompuestas para facilitar su estudio.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Procesos técnicos archivísticos	Organización documental	-Identificación documental -Clasificación documental -Ordenación documental	1-4	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Descripción documental	-Instrumentos de descripción archivística	5-8	
	Selección documental	-Valoración documental -Programa de Control de Documentos (PCD)	9-12	
	Conservación documental	-Uso de unidades de conservación -Preservación y restauración documental	13-16	
	Servicios archivísticos	-Tipos de servicios archivísticos -Tecnologías de la información y comunicaciones	17-20	
Capacidad de respuesta	Eficiencia administrativa	-Rapidez en la atención -Cumplimiento de objetivos	1-3	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Acceso a la información pública	-Transparencia de la información -Restricciones de acceso	4-6	
	Calidad del servicio	-Fiabilidad del servicio -Satisfacción del usuario	7-10	

Nota. La tabla muestra las dimensiones, indicadores e ítems de los cuestionarios elaborados para cada variable. Elaboración propia.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población estuvo constituida por el total de trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX que engloba a 44 colaboradores de la unidad.

3.4.2 Muestra

Según Hernández citado en Castro (2003) señala que la población es equivalente a la muestra cuando la población no supera las 50 personas (p.69).

Por ende, la muestra de la presente investigación fue igual al total de la población que se calcula en 44 servidores. Dado el acceso y la viabilidad para aplicar el instrumento de medición no resultará complicado recabar los datos que se requieren.

3.5 Instrumentos

El instrumento que se aplicó al presente trabajo de investigación es el cuestionario, tipo Likert, que va dirigido a todo el personal de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX con el objetivo de recolectar información relevante para el desarrollo de la investigación.

3.5.1 Instrumento para el estudio de los procesos técnicos archivísticos

Se empleó el instrumento, tomando como referencia el cuestionario adaptado por Huamani (2022), a fin de obtener una información verídica y confiable.

El instrumento consta de cinco dimensiones las cuales se detallan a continuación:

- Organización documental (ítems del 1 al 4)
- Descripción documental (ítems del 5 al 8)
- Selección documental (ítems del 9 al 12)
- Conservación documental (ítems del 13 al 16)
- Servicios archivísticos (ítems del 17 al 20)

Asimismo, la escala de medición está dada por los siguientes valores:

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

El instrumento como tal comprende un total de 20 preguntas, las cuales se aplicarán a una muestra comprendida por 44 trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX.

3.5.2 Instrumento para el estudio de la capacidad de respuesta

Se empleó del mismo modo el cuestionario como instrumento de recolección de datos, a fin de obtener una información verídica y confiable.

El instrumento consta de tres dimensiones las cuales se detallan a continuación:

- Eficiencia administrativa (ítems del 1 al 3)
- Acceso a la información pública (ítems del 4 al 6)
- Calidad del servicio (ítems del 7 al 10)

Asimismo, la escala de medición está dada por los siguientes valores:

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

El instrumento como tal comprende un total de 10 preguntas, las cuales se aplicarán a una muestra comprendida por 44 trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX.

3.5.3 Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.3.1 Validez del instrumento. Para la validez del instrumento se empleó el juicio de expertos, con el propósito de validar el contenido de los instrumentos de las variables: procesos técnicos archivísticos y capacidad de respuesta.

Tabla 2

Resultado de validez de los instrumentos

Experto	Opinión
Dr. Patricio Aparicio Santiago Saturnino	Aplicable
Dr. Miguel Angel Pazos Almeyda	Aplicable
Mg. Kleber Andres Diaz Zea	Aplicable

Nota. Elaborada en función a las fichas de validación del instrumento. Elaboración propia.

3.5.3.2 Confiabilidad del instrumento. Para la confiabilidad del instrumento se empleó el alfa de Cronbach dado que el instrumento tiene más de dos opciones de respuesta (escala de Likert). En ese sentido, se realizó una prueba piloto aplicada a una parte de la muestra (10 trabajadores) para constatar que se comprenden las preguntas que se han planteado en el instrumento.

Asimismo, para interpretar los valores de Alfa de Cronbach se utilizó como pauta lo establecido por George y Mallery (2003, p. 231) que proponen lo siguiente:

Tabla 3

Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach

Valores de alfa de Cronbach	Niveles
$\alpha \geq 0.9$	Es excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Es bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Es Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Es Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Es pobre
$0.5 > \alpha$	Es inaceptable

Nota. La tabla muestra los valores que pueden obtenerse del alfa de Cronbach y el nivel que implica cada valor, desde un nivel inaceptable hasta uno excelente. Adaptado de George y Mallery (2003).

Por medio del software SPSS, se obtuvieron los siguientes valores para las variables de estudio:

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de la variable Procesos técnicos archivísticos

Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	20

Nota. La tabla muestra el valor de Alfa de Cronbach para la variable 1, obtenido de la prueba piloto realizada a 10 trabajadores de la unidad. Elaboración propia.

De la tabla N° 4 se interpreta que el valor del Alfa de Cronbach es superior a 0.9 al obtenerse un valor de 0.970, por lo cual se puede afirmar que la confiabilidad del instrumento tiene un nivel Excelente.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento de la variable Capacidad de respuesta

Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	10

Nota. La tabla muestra el valor de Alfa de Cronbach para la variable 2, obtenido de la prueba piloto realizada a 10 trabajadores de la unidad. Elaboración propia.

De la tabla N° 5 se interpreta que el valor del Alfa de Cronbach es superior a 0.9 al obtenerse un valor de 0.970, por lo cual se puede afirmar que la confiabilidad del instrumento tiene un nivel Excelente.

3.6 Procedimientos

Para realizar la presente investigación, se solicitó previamente la autorización al encargado de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX y también se coordinó con los demás encargados de las subáreas que componen dicha unidad.

Para la aplicación de los cuestionarios se elaboró un cuestionario virtual a través de la plataforma de Google Forms (Formularios de Google) por ser este medio de fácil acceso y difusión entre los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos. Dicho cuestionario se remitió a cada trabajador mediante un link de acceso, el cual estuvo habilitado del 10 al 13 de noviembre del 2022 y previo a ello, se le explicó a cada trabajador el objetivo del cuestionario y la manera correcta de responder.

Una vez recolectada toda la información se procedió a exportar dicha información a una base de datos, para luego ser procesada mediante la utilización del software estadístico.

3.7 Análisis de datos

Las opciones de respuesta obtenidas fueron ordenadas y tabuladas en una base de datos a través del programa Ms Excel 2019. Posteriormente, fueron analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencia y gráficos, de esta manera interpretamos apropiadamente los resultados de las preguntas planteadas.

Para contrastar las hipótesis, se formularán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa) y se analizarán utilizando la estadística correlacional en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 26, que nos permitirá demostrar la relación existente entre las variables de estudio.

Finalmente, con los resultados obtenidos podremos realizar la discusión de resultados, señalar las conclusiones del estudio y formular algunas recomendaciones al respecto.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

4.1.1 Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario N° 1

Tabla 6

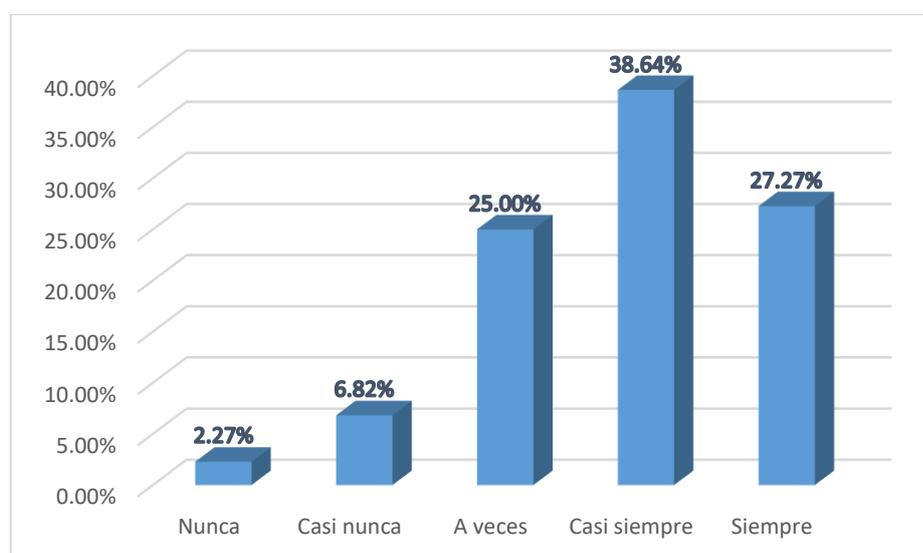
Reconoce las series documentales que produce la unidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	11	25.00%
4 Casi siempre	17	38.64%
5 Siempre	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 7

Reconoce las series documentales que produce la unidad



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 7 y la tabla N° 6 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 27.27% siempre reconoce las series documentales que produce la unidad, mientras que el 38.64% casi siempre, asimismo un 25.00% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 7

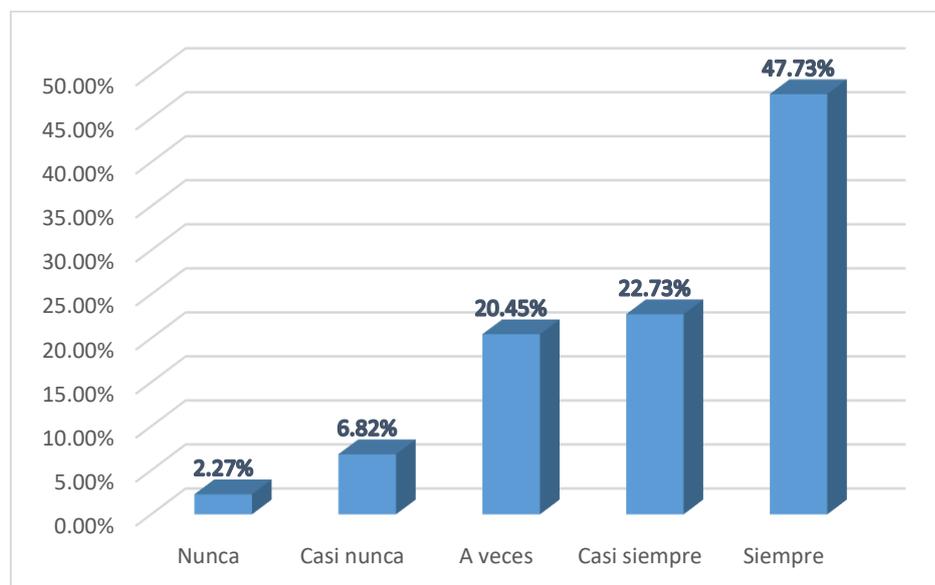
Identifica los tipos documentales procedentes de las diferentes unidades orgánicas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	9	20.45%
4 Casi siempre	10	22.73%
5 Siempre	21	47.73%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 8

Identifica los tipos documentales procedentes de las diferentes unidades orgánicas



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 8 y la tabla N° 7 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 47.73% siempre identifica los tipos documentales procedentes de las diferentes unidades orgánicas, mientras que el 22.73% casi siempre, asimismo un 20.45% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 8

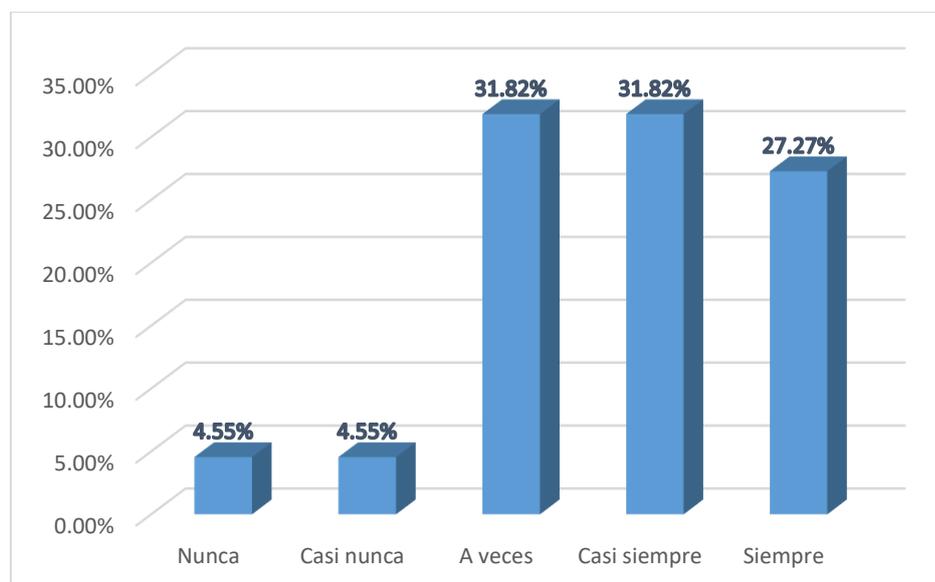
Clasifica la documentación por unidad orgánica, funciones o procesos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	2	4.55%
2 Casi nunca	2	4.55%
3 A veces	14	31.82%
4 Casi siempre	14	31.82%
5 Siempre	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 9

Clasifica la documentación por unidad orgánica, funciones o procesos



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 9 y la tabla N° 8 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 27.27% siempre clasifica la documentación por unidad orgánica, funciones o procesos, mientras que el 31.82% casi siempre, igualmente un 31.82% de la muestra a veces, por otro lado, el 4.55% casi nunca y el 4.55% nunca.

Tabla 9

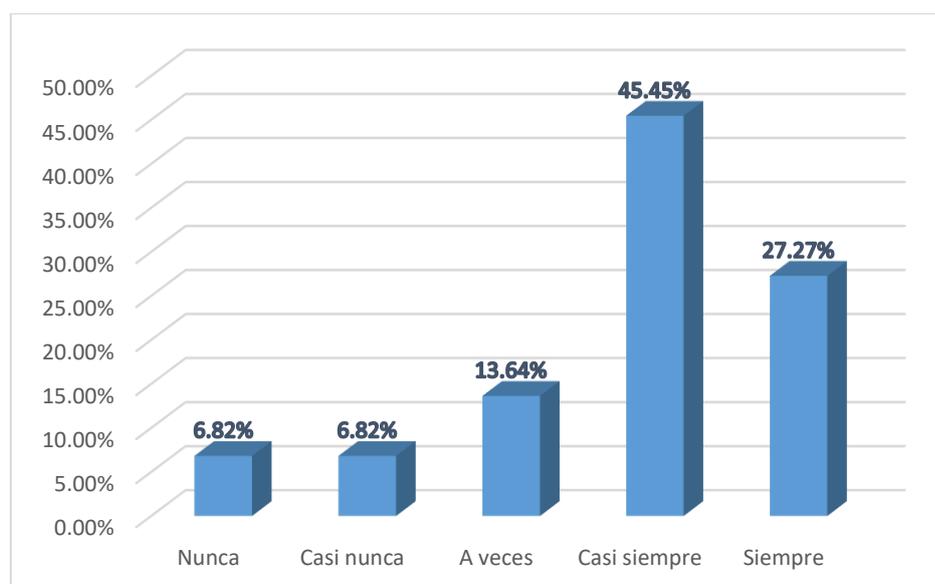
Ordena las diferentes agrupaciones documentales utilizando métodos numéricos, alfabéticos o cronológicos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	3	6.82%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	6	13.64%
4 Casi siempre	20	45.45%
5 Siempre	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 10

Ordena las diferentes agrupaciones documentales utilizando métodos numéricos, alfabéticos o cronológicos



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 10 y la tabla N° 9 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 27.27% siempre ordena las diferentes agrupaciones documentales utilizando métodos numéricos, alfabéticos o cronológicos, mientras que el 45.45% casi siempre, asimismo un 13.64% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el otro 6.82% nunca.

Tabla 10

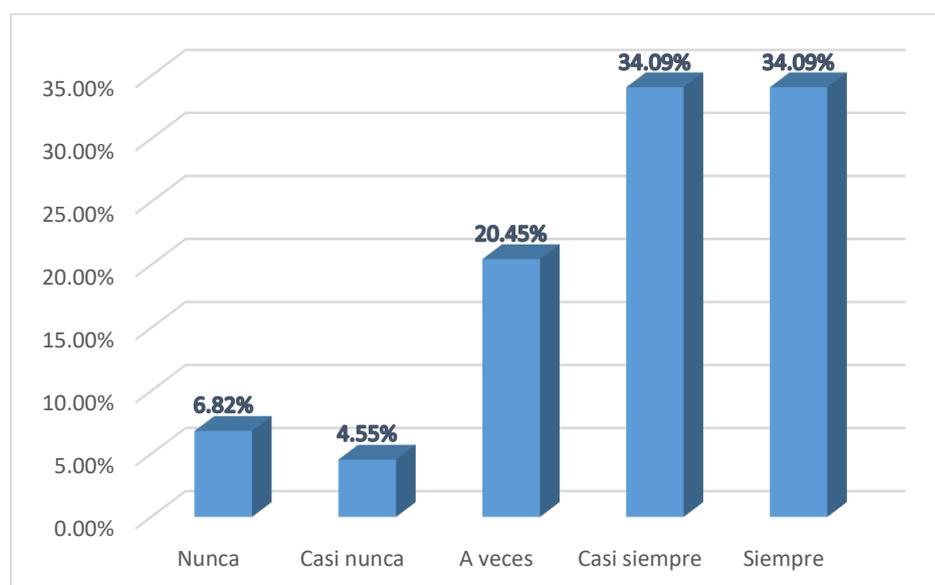
Describe adecuadamente un documento teniendo en cuenta los aspectos principales del mismo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	3	6.82%
2 Casi nunca	2	4.55%
3 A veces	9	20.45%
4 Casi siempre	15	34.09%
5 Siempre	15	34.09%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 11

Describe adecuadamente un documento teniendo en cuenta los aspectos principales del mismo



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 11 y la tabla N° 10 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 34.09% siempre describe adecuadamente un documento teniendo en cuenta los aspectos principales del mismo, igualmente el 34.09% casi siempre, mientras que un 20.45% de la muestra a veces, por otro lado, el 4.55% casi nunca y el 6.82% nunca.

Tabla 11

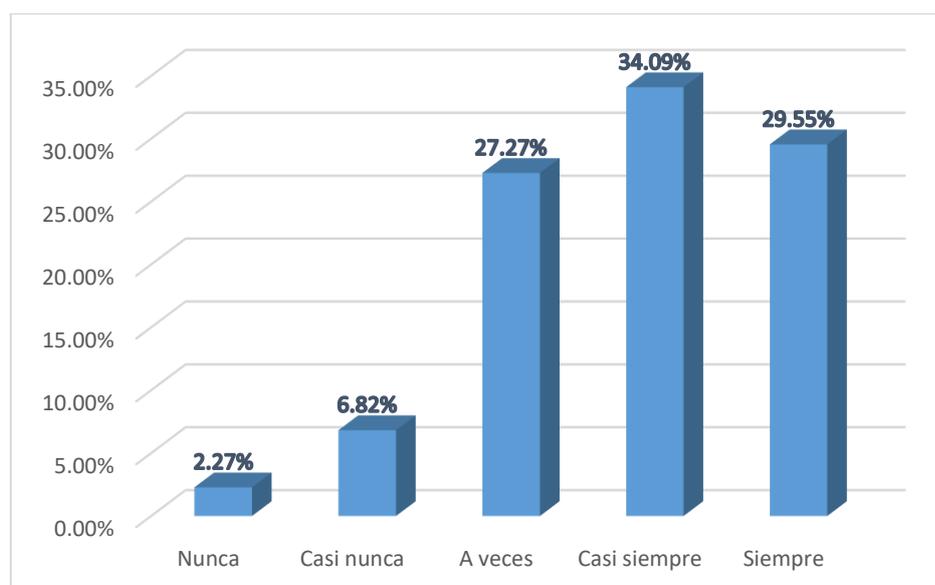
Cuenta con instrumentos de descripción documental, tales como: guías, inventarios o catálogos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	12	27.27%
4 Casi siempre	15	34.09%
5 Siempre	13	29.55%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 12

Cuenta con instrumentos de descripción documental, tales como: guías, inventarios o catálogos



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 12 y la tabla N° 11 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 29.55% siempre cuenta con instrumentos de descripción documental, tales como: guías, inventarios o catálogos, mientras que el 34.09% casi siempre, asimismo un 27.27% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 12

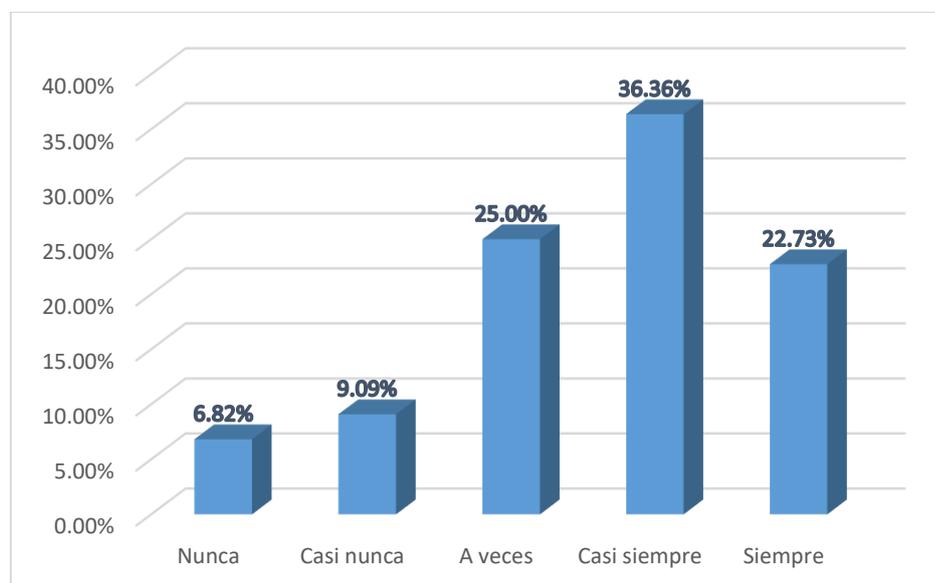
Conoce cómo elaborar inventarios de diferentes agrupaciones documentales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	3	6.82%
2 Casi nunca	4	9.09%
3 A veces	11	25.00%
4 Casi siempre	16	36.36%
5 Siempre	10	22.73%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 13

Conoce cómo elaborar inventarios de diferentes agrupaciones documentales



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 13 y la tabla N° 12 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 22.73% siempre conoce cómo elaborar inventarios de diferentes agrupaciones documentales, mientras que el 36.36% casi siempre, asimismo un 25.00% de la muestra a veces, por otro lado, el 9.09% casi nunca y el 6.82% nunca.

Tabla 13

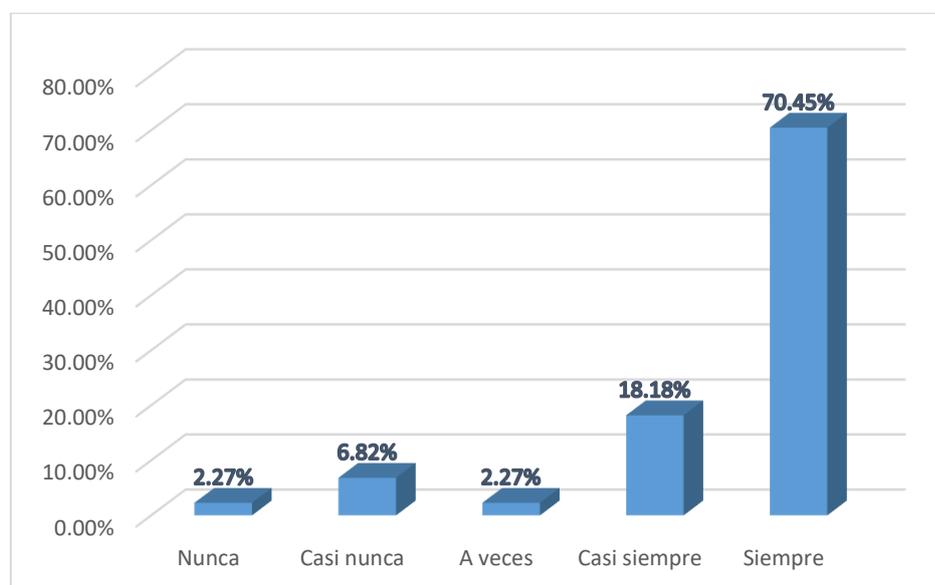
Considera que es importante contar con instrumentos de descripción archivística

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	1	2.27%
4 Casi siempre	8	18.18%
5 Siempre	31	70.45%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 14

Considera que es importante contar con instrumentos de descripción archivística



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 14 y la tabla N° 13 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 70.45% siempre considera que es importante contar con instrumentos de descripción archivística, mientras que el 18.18% casi siempre, asimismo un 2.27% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 14

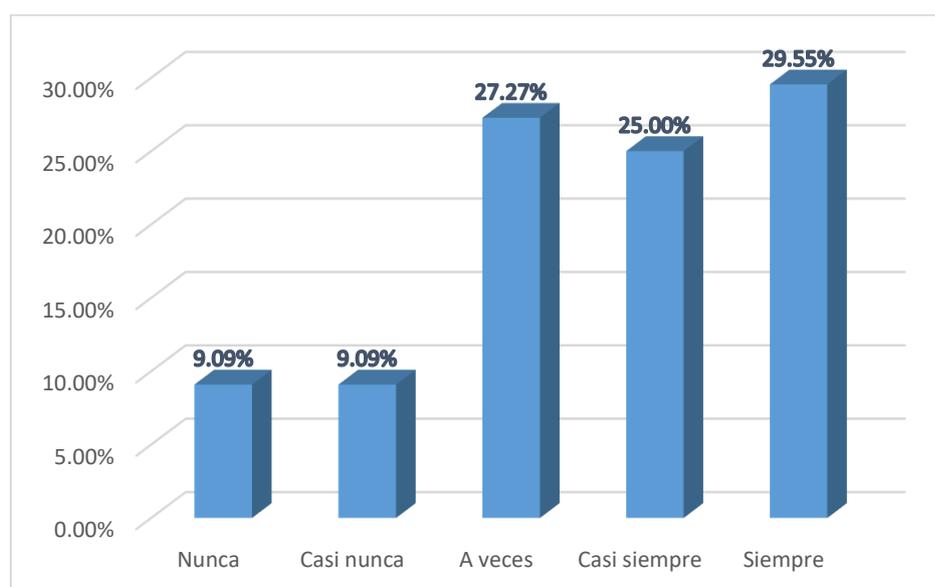
Toma como referencia el Programa de Control de Documentos (PCD) que maneja la institución para el control documentario

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	4	9.09%
2 Casi nunca	4	9.09%
3 A veces	12	27.27%
4 Casi siempre	11	25.00%
5 Siempre	13	29.55%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 15

Toma como referencia el Programa de Control de Documentos (PCD) que maneja la institución para el control documentario



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 15 y la tabla N° 14 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 29.55% siempre toma como referencia el Programa de Control de Documentos (PCD) que maneja la institución para el control documentario, mientras que el 25.00% casi siempre, asimismo un 27.27% de la muestra a veces, por otro lado, el 9.09% casi nunca y el otro 9.09% nunca.

Tabla 15

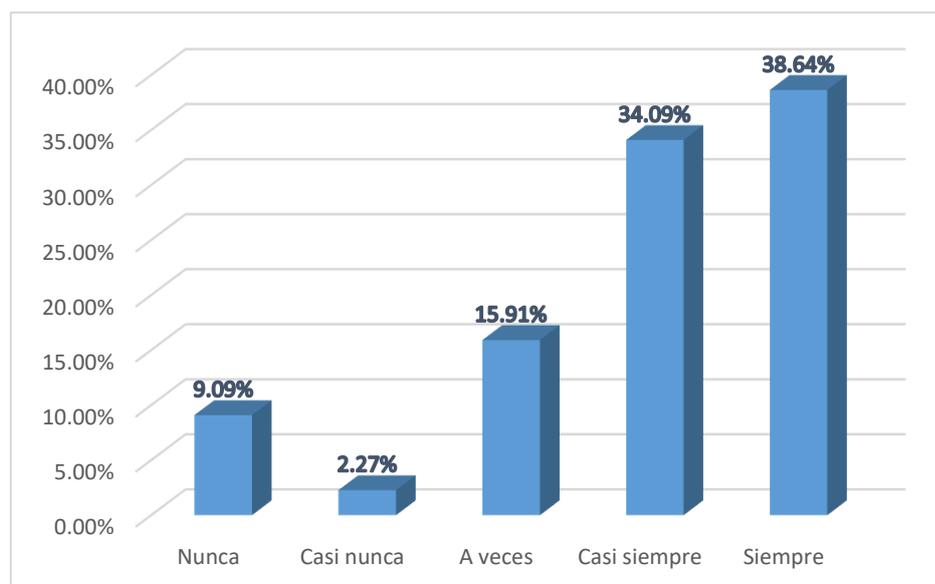
Identifica aquellos documentos que son de valor permanente

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	4	9.09%
2	Casi nunca	1	2.27%
3	A veces	7	15.91%
4	Casi siempre	15	34.09%
5	Siempre	17	38.64%
	Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 16

Identifica aquellos documentos que son de valor permanente



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 16 y la tabla N° 15 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 38.64% siempre identifica aquellos documentos que son de valor permanente, mientras que el 34.09% casi siempre, asimismo un 15.91% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el 9.09% nunca.

Tabla 16

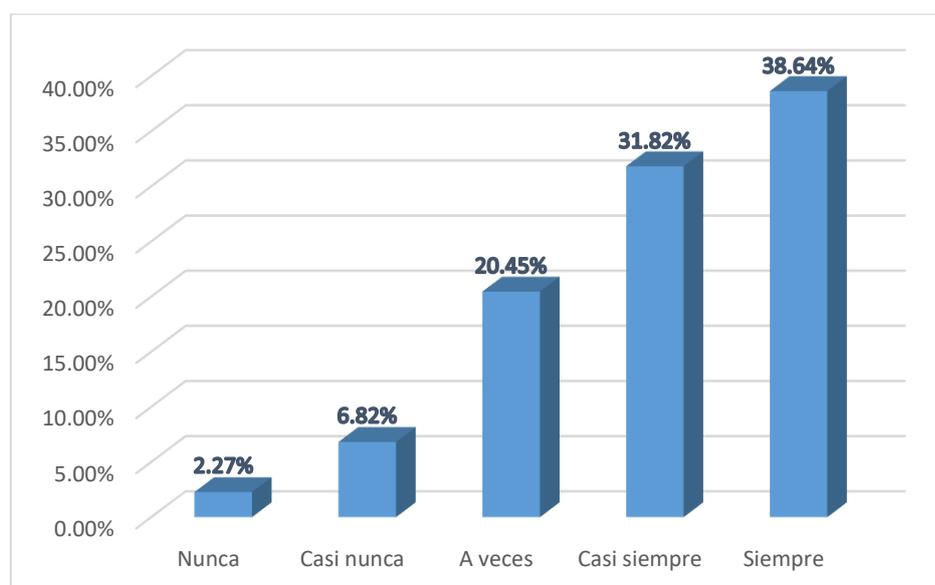
Considera que existen documentos que deben eliminarse

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	9	20.45%
4 Casi siempre	14	31.82%
5 Siempre	17	38.64%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 17

Considera que existen documentos que deben eliminarse



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 17 y la tabla N° 16 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 38.64% siempre considera que existen documentos que deben eliminarse, mientras que el 31.82% casi siempre, asimismo un 20.45% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 17

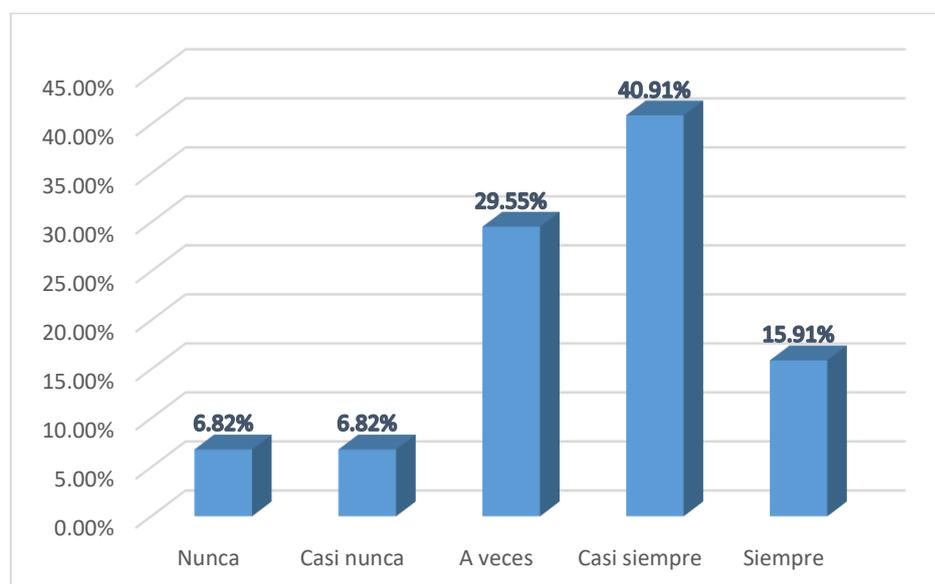
Determina los plazos de retención que debe de tener cada documento en la unidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	3	6.82%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	13	29.55%
4 Casi siempre	18	40.91%
5 Siempre	7	15.91%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 18

Determina los plazos de retención que debe de tener cada documento en la unidad



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 18 y la tabla N° 17 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 15.91% siempre determina los plazos de retención que debe de tener cada documento en la unidad, mientras que el 40.91% casi siempre, asimismo un 29.55% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el otro 6.82% nunca.

Tabla 18

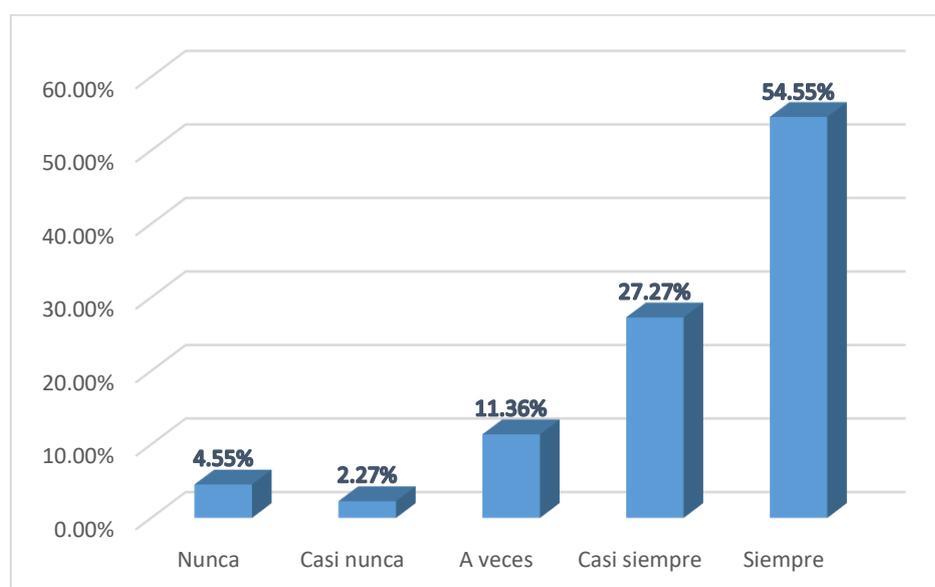
Protege los documentos en unidades de conservación (cajas, sobres, etc.), soportes digitales (microformas) o soportes en la nube

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	2	4.55%
2 Casi nunca	1	2.27%
3 A veces	5	11.36%
4 Casi siempre	12	27.27%
5 Siempre	24	54.55%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 19

Protege los documentos en unidades de conservación (cajas, sobres, etc.), soportes digitales (microformas) o soportes en la nube



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 19 y la tabla N° 18 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 54.55% siempre protege los documentos en unidades de conservación (cajas, sobres, etc.), soportes digitales (microformas) o soportes en la nube, mientras que el 27.27% casi siempre, asimismo un 11.36% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el 4.55% nunca.

Tabla 19

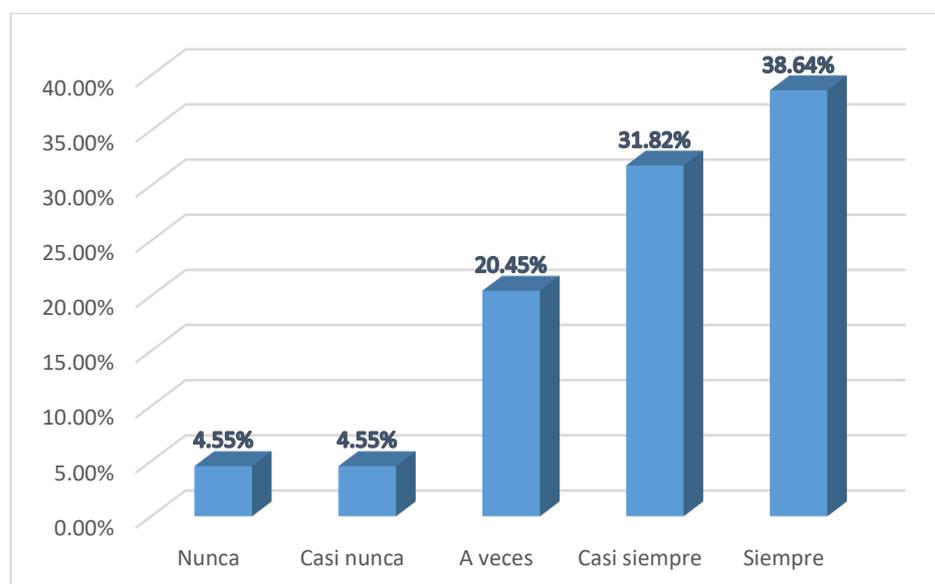
Realiza la eliminación del material nocivo de los documentos físicos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	2	4.55%
2 Casi nunca	2	4.55%
3 A veces	9	20.45%
4 Casi siempre	14	31.82%
5 Siempre	17	38.64%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 20

Realiza la eliminación del material nocivo de los documentos físicos



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 20 y la tabla N° 19 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 38.64% siempre realiza la eliminación del material nocivo de los documentos físicos (grapas, fasteners, Post-it, etc.), mientras que el 31.82% casi siempre, asimismo un 20.45% de la muestra a veces, por otro lado, el 4.55% casi nunca y el otro 4.55% nunca.

Tabla 20

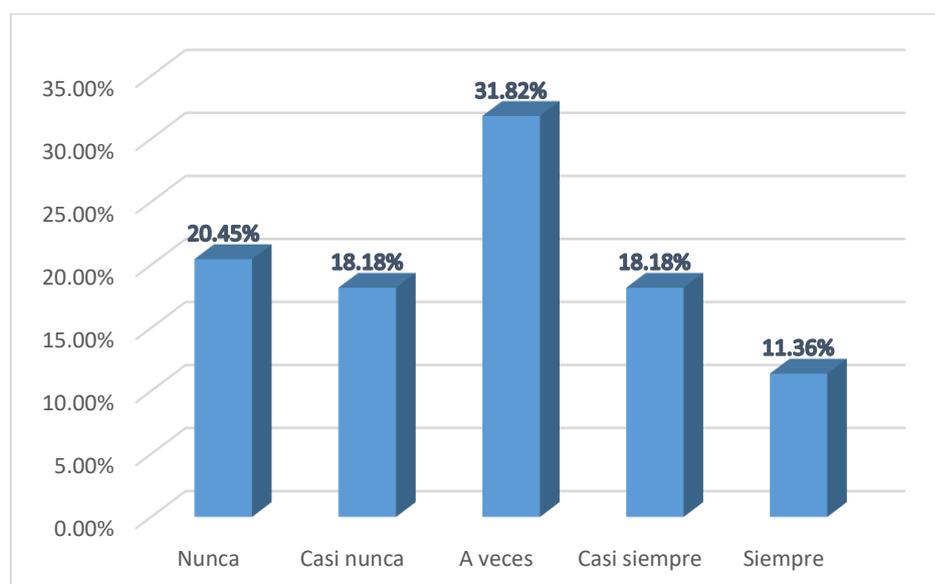
Los documentos que mantiene en su poder (físicos y/o digitales) sufren deterioro, adulteración o hackeo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	9	20.45%
2 Casi nunca	8	18.18%
3 A veces	14	31.82%
4 Casi siempre	8	18.18%
5 Siempre	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 21

Los documentos que mantiene en su poder (físicos y/o digitales) sufren deterioro, adulteración o hackeo



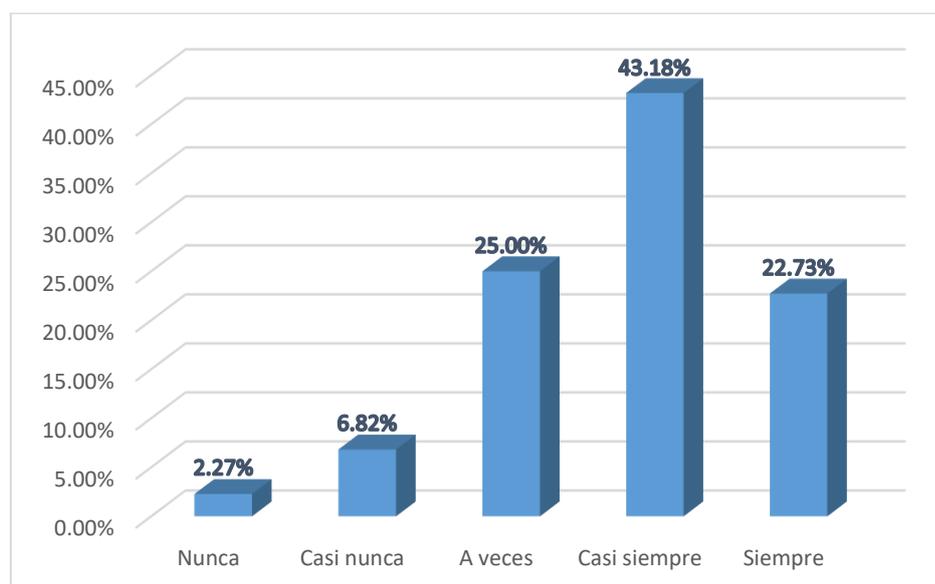
Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 21 y la tabla N° 20 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 11.36% siempre considera que los documentos que mantiene en su poder (físicos y/o digitales) sufren deterioro, adulteración o hackeo, mientras que el 18.18% casi siempre, asimismo un 31.82% de la muestra a veces, por otro lado, el 18.18% casi nunca y el 20.45% nunca.

Tabla 21*Implementa medidas de preservación y restauración de los documentos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	11	25.00%
4 Casi siempre	19	43.18%
5 Siempre	10	22.73%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 22*Implementa medidas de preservación y restauración de los documentos*

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 22 y la tabla N° 21 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 22.73% siempre implementa medidas de preservación y restauración de los documentos, mientras que el 43.18% casi siempre, asimismo un 25.00% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 22

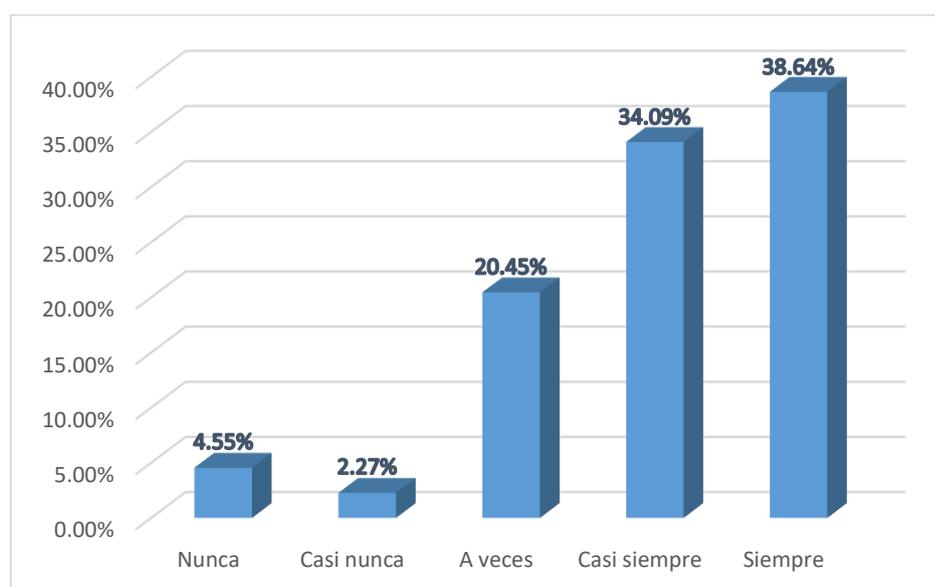
Identifica los tipos de servicios archivísticos que ofrece la unidad, tales como: consultas, búsquedas, lectura de expedientes y préstamos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	2	4.55%
2 Casi nunca	1	2.27%
3 A veces	9	20.45%
4 Casi siempre	15	34.09%
5 Siempre	17	38.64%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 23

Identifica los tipos de servicios archivísticos que ofrece la unidad, tales como: consultas, búsquedas, lectura de expedientes y préstamos



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 23 y la tabla N° 22 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 38.64% siempre identifica los tipos de servicios archivísticos que ofrece la unidad, tales como: consultas, búsquedas, lectura de expedientes y préstamos, mientras que el 34.09% casi siempre, asimismo un 20.45% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el 4.55% nunca.

Tabla 23

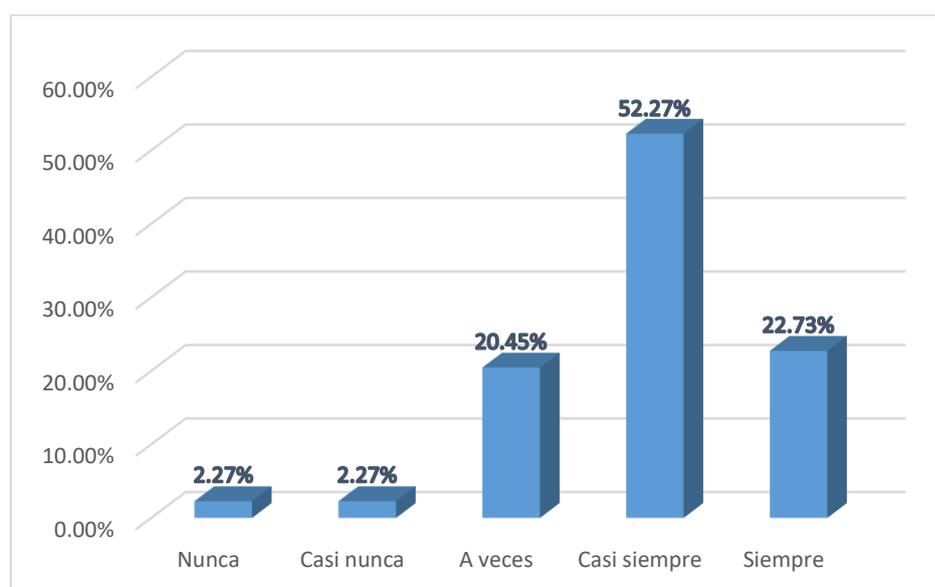
Promueve el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan al usuario acceder a la información que solicita

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	1	2.27%
3 A veces	9	20.45%
4 Casi siempre	23	52.27%
5 Siempre	10	22.73%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 24

Promueve el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan al usuario acceder a la información que solicita



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 24 y la tabla N° 23 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 22.73% siempre promueve el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan al usuario acceder a la información que solicita, mientras que el 52.27% casi siempre, asimismo un 20.45% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el otro 2.27% nunca.

Tabla 24

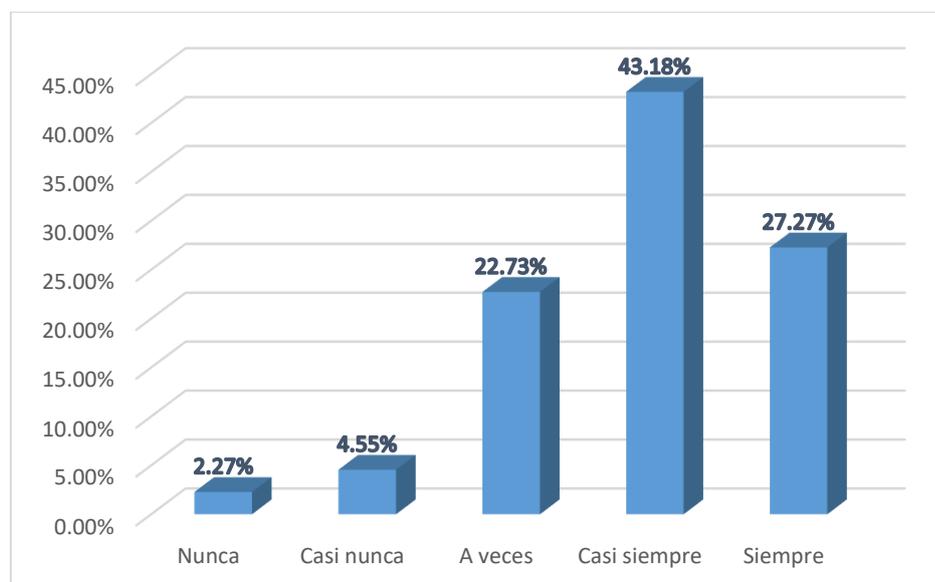
Digitaliza la documentación para acceder de manera inmediata a la información solicitada

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	2	4.55%
3 A veces	10	22.73%
4 Casi siempre	19	43.18%
5 Siempre	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 25

Digitaliza la documentación para acceder de manera inmediata a la información solicitada



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 25 y la tabla N° 24 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 27.27% siempre digitaliza la documentación para acceder de manera inmediata a la información solicitada, mientras que el 43.18% casi siempre, asimismo un 22.73% de la muestra a veces, por otro lado, el 4.55% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 25

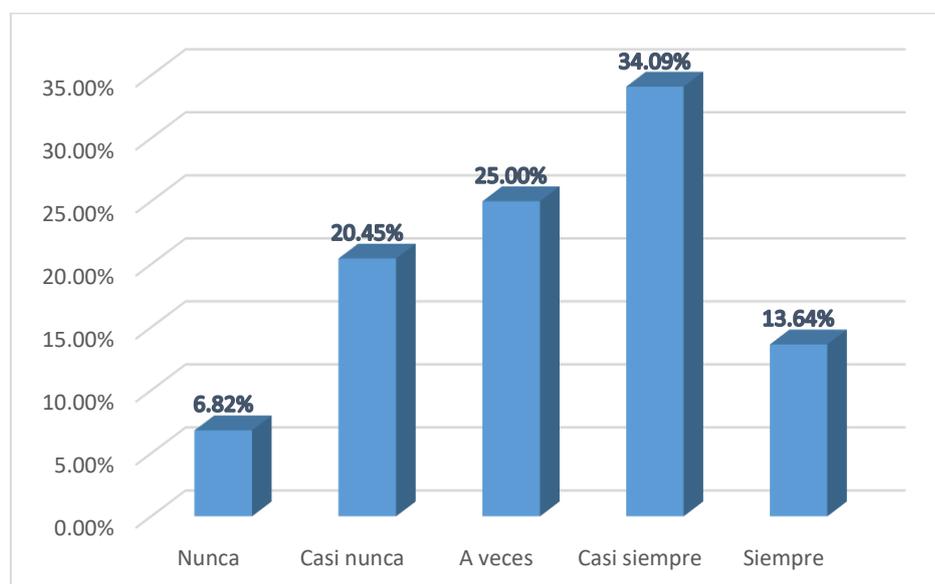
Los documentos solicitados de manera electrónica cuentan con firma digital

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	3	6.82%
2 Casi nunca	9	20.45%
3 A veces	11	25.00%
4 Casi siempre	15	34.09%
5 Siempre	6	13.64%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

Figura 26

Los documentos solicitados de manera electrónica cuentan con firma digital



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 1.

De la figura N° 26 y la tabla N° 25 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 13.64% señala que los documentos solicitados de manera electrónica siempre cuentan con firma digital, mientras que el 34.09% casi siempre, asimismo un 25.00% de la muestra a veces, por otro lado, el 20.45% casi nunca y el 6.82% nunca.

4.1.2 Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario N° 2

Tabla 26

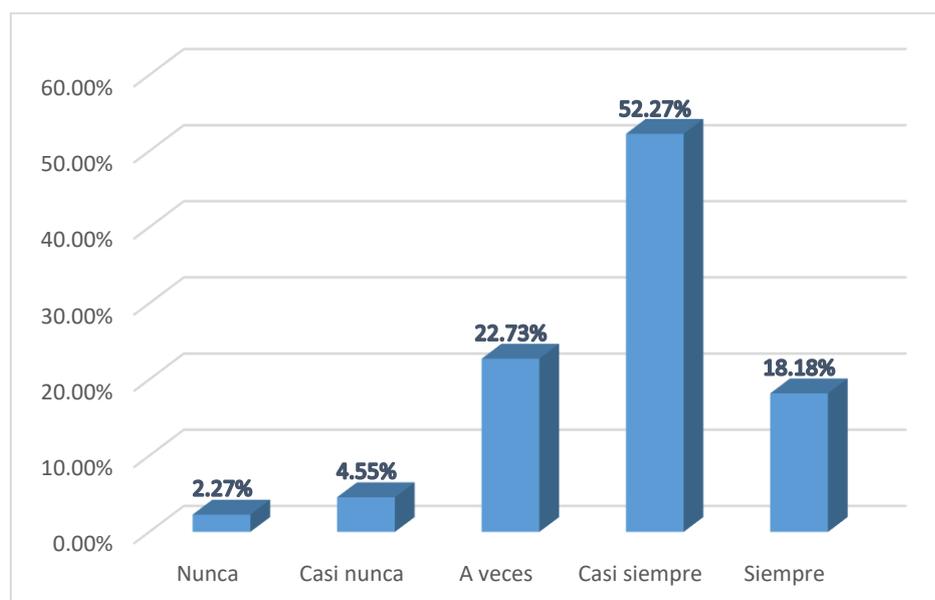
Se cumplen con los plazos de atención de solicitudes de información

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	2	4.55%
3 A veces	10	22.73%
4 Casi siempre	23	52.27%
5 Siempre	8	18.18%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 27

Se cumplen con los plazos de atención de solicitudes de información



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 27 y la tabla N° 26 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 18.18% siempre cumplen con los plazos de atención de solicitudes de información, mientras que el 52.27% casi siempre, asimismo un 22.73% de la muestra a veces, por otro lado, el 4.55% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 27

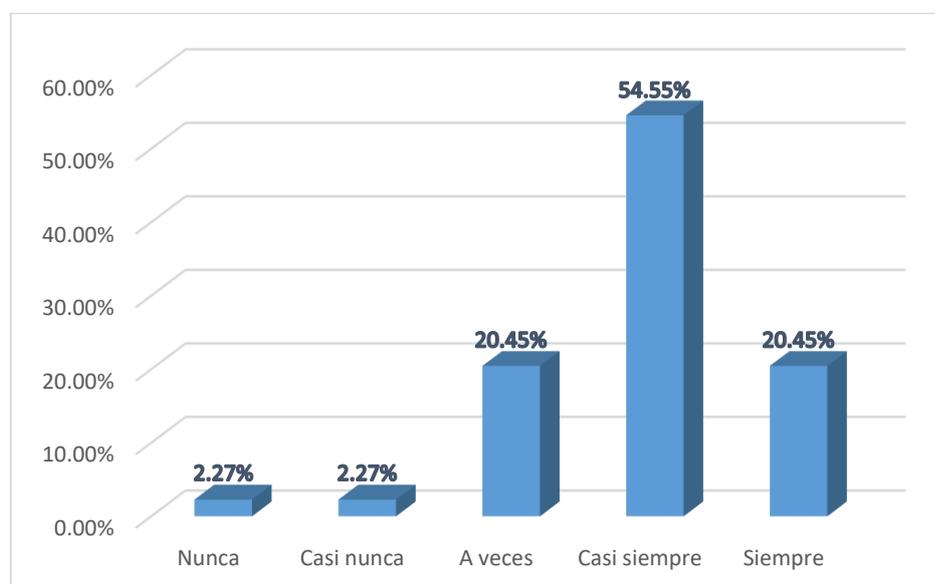
Se agiliza la búsqueda de información para resolver las solicitudes en menos tiempo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	1	2.27%
3 A veces	9	20.45%
4 Casi siempre	24	54.55%
5 Siempre	9	20.45%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 28

Se agiliza la búsqueda de información para resolver las solicitudes en menos tiempo



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 28 y la tabla N° 27 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 20.45% siempre agiliza la búsqueda de información para resolver las solicitudes en menos tiempo, mientras que el 54.55% casi siempre, asimismo un 20.45% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el otro 2.27% nunca.

Tabla 28

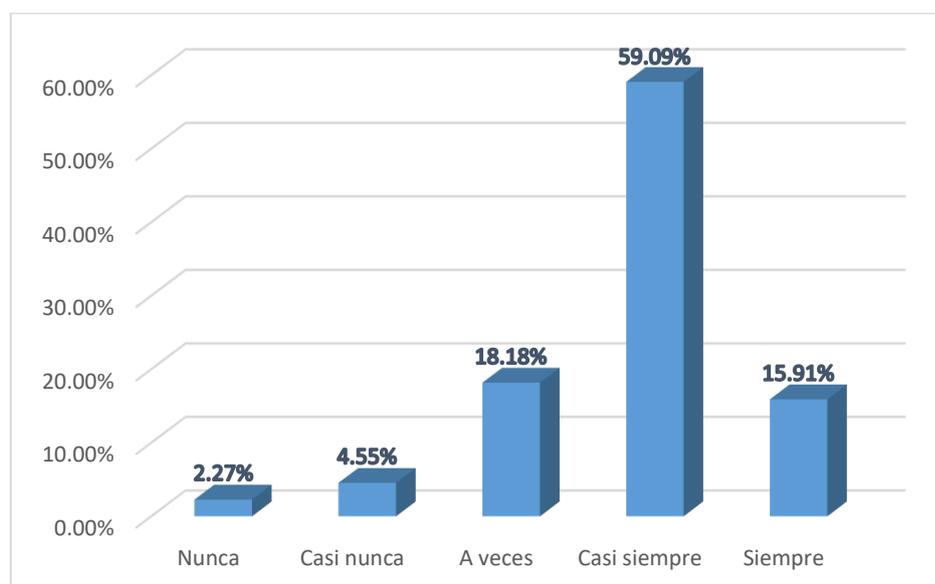
Se cumplen los objetivos trazados por la unidad de recursos humanos

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	1	2.27%
2	Casi nunca	2	4.55%
3	A veces	8	18.18%
4	Casi siempre	26	59.09%
5	Siempre	7	15.91%
	Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 29

Se cumplen los objetivos trazados por la unidad de recursos humanos



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 29 y la tabla N° 28 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 15.91% señala que siempre se cumplen los objetivos trazados por la unidad de recursos humanos, mientras que el 59.09% casi siempre, asimismo un 18.18% de la muestra a veces, por otro lado, el 4.55% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 29

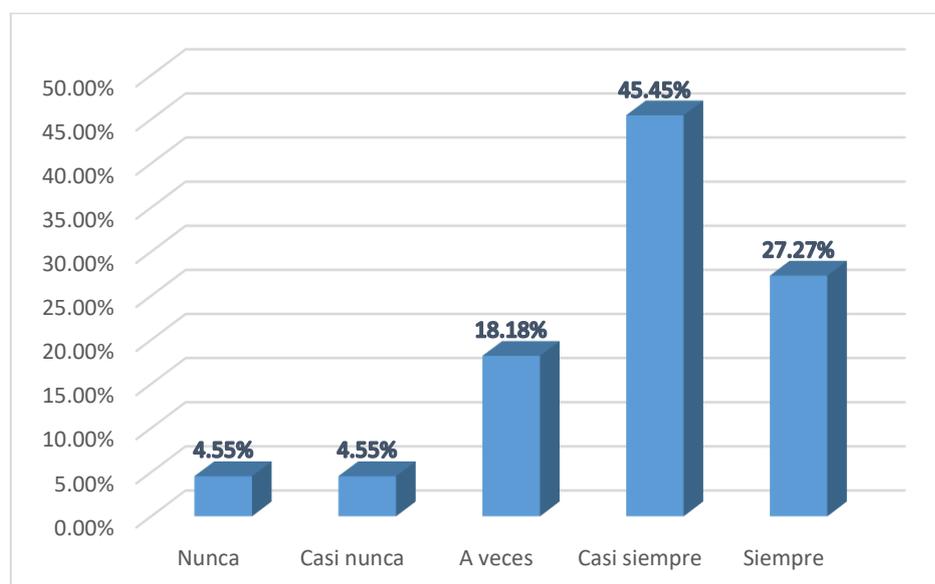
Conoce el derecho que le asiste a los usuarios sobre el acceso a la información pública

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	2	4.55%
2 Casi nunca	2	4.55%
3 A veces	8	18.18%
4 Casi siempre	20	45.45%
5 Siempre	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 30

Conoce el derecho que le asiste a los usuarios sobre el acceso a la información pública



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 30 y la tabla N° 29 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 27.27% siempre conoce el derecho que le asiste a los usuarios sobre el acceso a la información pública, mientras que el 45.45% casi siempre, asimismo un 18.18% de la muestra a veces, por otro lado, el 4.55% casi nunca y el otro 4.55% nunca.

Tabla 30

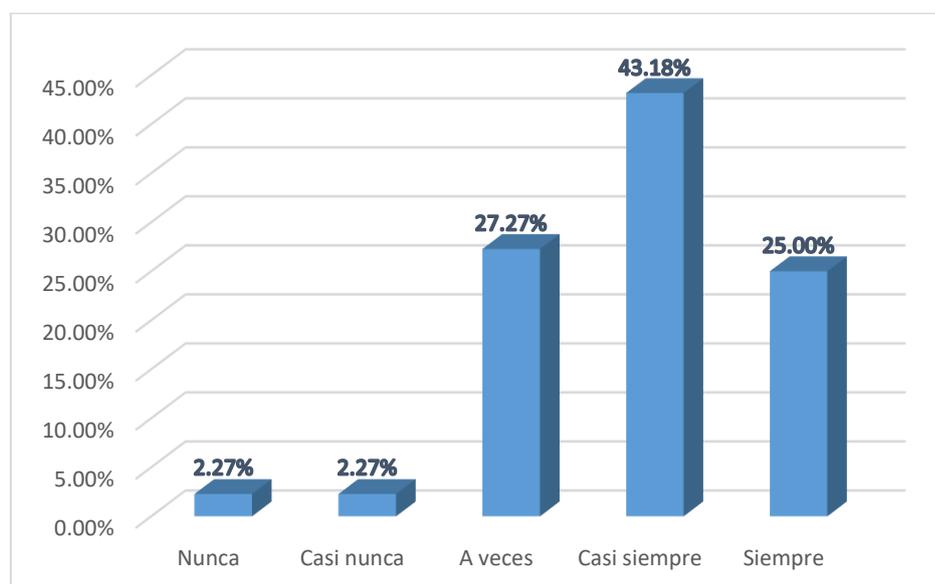
Reconoce quienes pueden acceder a determinada documentación y quienes no

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	1	2.27%
2	Casi nunca	1	2.27%
3	A veces	12	27.27%
4	Casi siempre	19	43.18%
5	Siempre	11	25.00%
Total		44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 31

Reconoce quienes pueden acceder a determinada documentación y quienes no



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 31 y la tabla N° 30 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 25.00% siempre reconoce quienes pueden acceder a determinada documentación y quienes no, mientras que el 43.18% casi siempre, asimismo un 27.27% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el otro 2.27% nunca.

Tabla 31

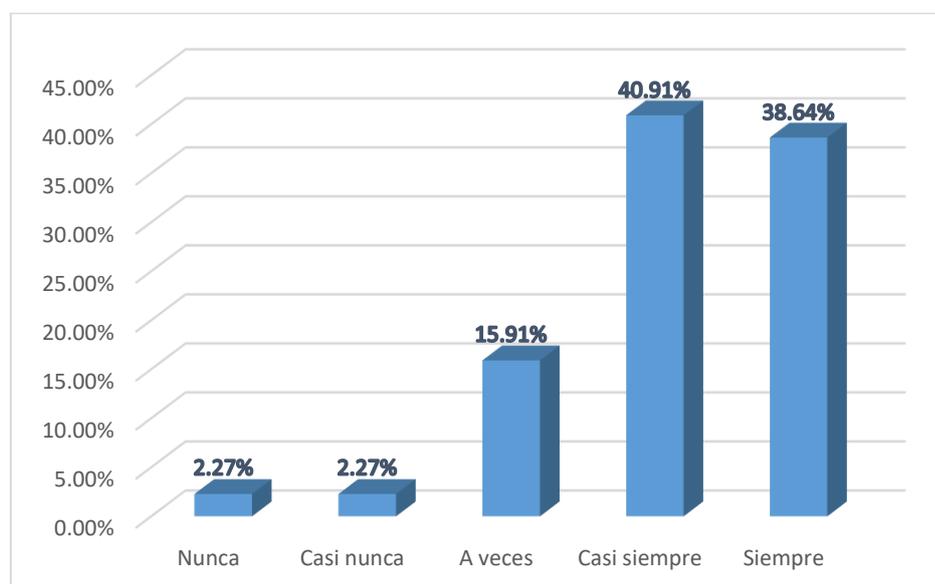
Identifica aquella documentación que se clasifica como reservada o confidencial

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	1	2.27%
3 A veces	7	15.91%
4 Casi siempre	18	40.91%
5 Siempre	17	38.64%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 32

Identifica aquella documentación que se clasifica como reservada o confidencial



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 32 y la tabla N° 31 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 38.64% siempre identifica aquella documentación que se clasifica como reservada o confidencial, mientras que el 40.91% casi siempre, asimismo un 15.91% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el otro 2.27% nunca.

Tabla 32

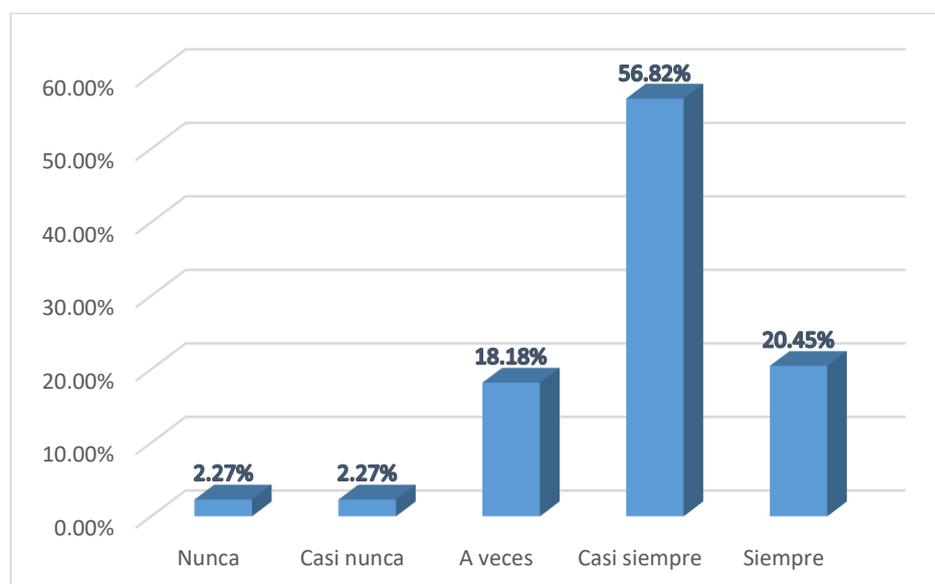
La información que proporciona al usuario resulta fiable y sin errores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	1	2.27%
3 A veces	8	18.18%
4 Casi siempre	25	56.82%
5 Siempre	9	20.45%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 33

La información que proporciona al usuario resulta fiable y sin errores



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 33 y la tabla N° 32 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 20.45% señala que la información que proporciona al usuario resulta siempre fiable y sin errores, mientras que el 56.82% casi siempre, asimismo un 18.18% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el otro 2.27% nunca.

Tabla 33

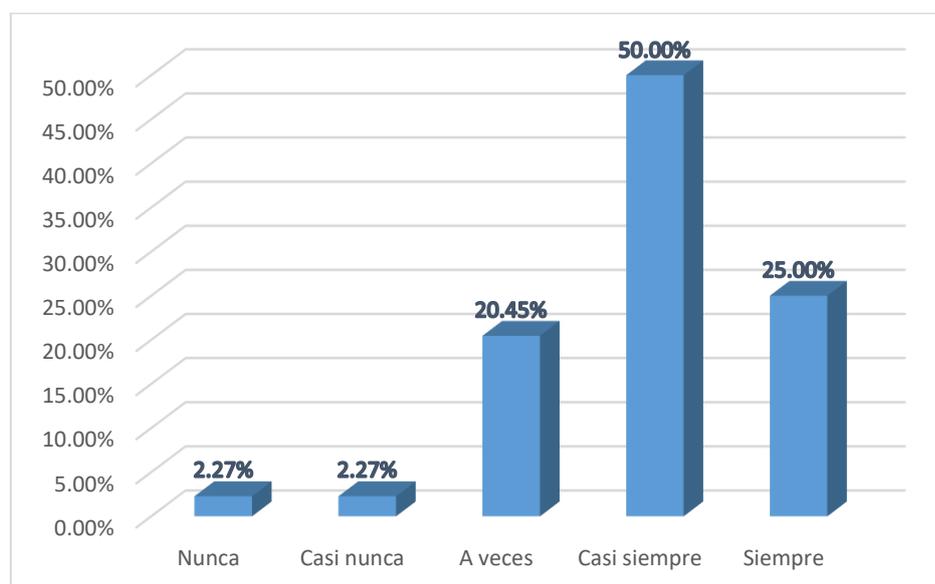
Considera que se cumplen con las expectativas de información que tiene el usuario

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	1	2.27%
2	Casi nunca	1	2.27%
3	A veces	9	20.45%
4	Casi siempre	22	50.00%
5	Siempre	11	25.00%
	Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 34

Considera que se cumplen con las expectativas de información que tiene el usuario



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 34 y la tabla N° 33 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 25.00% siempre considera que se cumplen con las expectativas de información que tiene el usuario, mientras que el 50.00% casi siempre, asimismo un 20.45% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el otro 2.27% nunca.

Tabla 34

Realiza una revisión detallada de la información antes de proporcionarse al usuario

solicitante

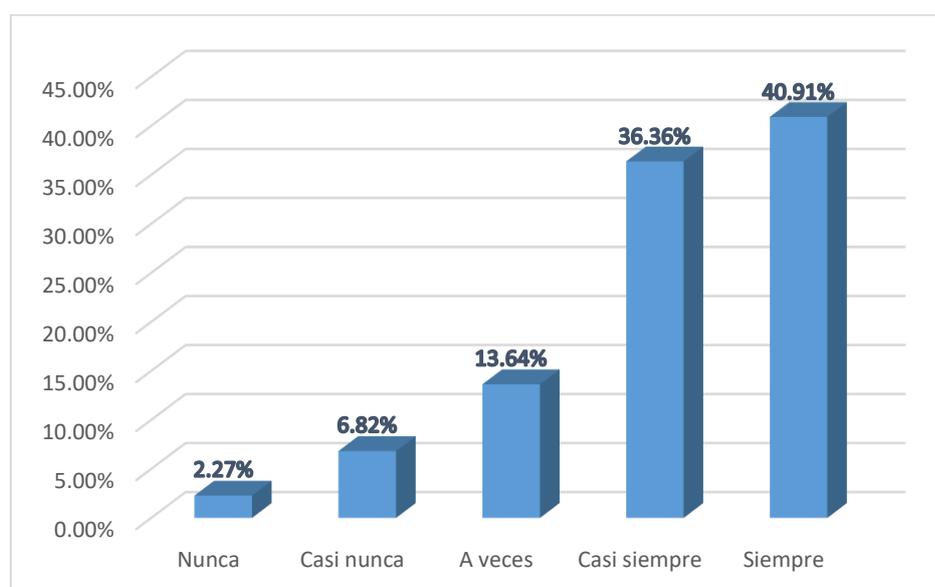
Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	1	2.27%
2 Casi nunca	3	6.82%
3 A veces	6	13.64%
4 Casi siempre	16	36.36%
5 Siempre	18	40.91%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 35

Realiza una revisión detallada de la información antes de proporcionarse al usuario

solicitante



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 35 y la tabla N° 34 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 40.91% siempre realiza una revisión detallada de la información antes de proporcionarse al usuario solicitante, mientras que el 36.36% casi siempre, asimismo un 13.64% de la muestra a veces, por otro lado, el 6.82% casi nunca y el 2.27% nunca.

Tabla 35

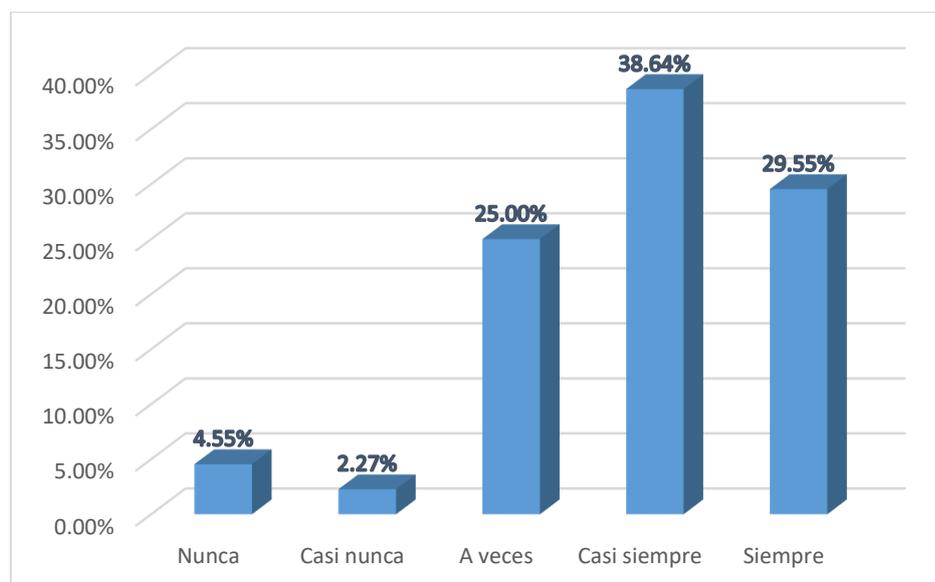
Recibe una respuesta favorable al proporcionar la información solicitada por el usuario

Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	2	4.55%
2 Casi nunca	1	2.27%
3 A veces	11	25.00%
4 Casi siempre	17	38.64%
5 Siempre	13	29.55%
Total	44	100.00%

Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

Figura 36

Recibe una respuesta favorable al proporcionar la información solicitada por el usuario



Nota. Realizada con base en los datos obtenidos de la variable 2.

De la figura N° 36 y la tabla N° 35 se interpreta que, del total de la muestra encuestada el 29.55% siempre recibe una respuesta favorable al proporcionar la información solicitada por el usuario, mientras que el 38.64% casi siempre, asimismo un 25.00% de la muestra a veces, por otro lado, el 2.27% casi nunca y el 4.55% nunca.

4.2 Prueba de hipótesis

El estadístico de prueba no paramétrico adecuado para la prueba de hipótesis es el chi cuadrado, por ser una prueba que posibilita medir aspectos cualitativos de las respuestas que se consiguieron del cuestionario. El porcentaje de error o nivel de significancia que se asume es de $\alpha = 5\% = (0.05)$, por lo tanto, se acepta la H_1 (hipótesis alternativa) y se rechaza la H_0 (hipótesis nula) cuando el valor de probabilidad es igual o menor que 0.05.

4.2.1 Prueba de hipótesis general

H_1 : Los procesos técnicos archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

H_0 : Los procesos técnicos archivísticos no influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Tabla 36

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87.577 ^a	16	0.000
Razón de verosimilitud	40.102	16	0.001
Asociación lineal por lineal	24.945	1	0.000
N de casos válidos	44		

Nota. Elaborada en función a los valores de la variable 1 (procesos técnicos archivísticos) y la variable 2 (capacidad de respuesta).

Dado que en la tabla N° 36 se muestra que el valor de significancia 0.000 es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir que los procesos técnicos archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

H₁: La organización documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

H₀: La organización documental no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Tabla 37

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102.542 ^a	16	0.000
Razón de verosimilitud	33.355	16	0.007
Asociación lineal por lineal	20.849	1	0.000
N de casos válidos	44		

Nota. Elaborada en función a los valores de la dimensión organización documental y la variable 2 (capacidad de respuesta).

Dado que en la tabla N° 37 se muestra que el valor de significancia 0.000 es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir que la organización documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

H₁: La descripción documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

H₀: La descripción documental no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Tabla 38*Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.851 ^a	12	0.000
Razón de verosimilitud	30.258	12	0.003
Asociación lineal por lineal	19.019	1	0.000
N de casos válidos	44		

Nota. Elaborada en función a los valores de la dimensión descripción documental y la variable 2 (capacidad de respuesta).

Dado que en la tabla N° 38 se muestra que el valor de significancia 0.000 es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir que la descripción documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

H₁: La selección documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

H₀: La selección documental no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Tabla 39*Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80.491 ^a	16	0.000
Razón de verosimilitud	38.533	16	0.001
Asociación lineal por lineal	24.027	1	0.000
N de casos válidos	44		

Nota. Elaborada en función a los valores de la dimensión selección documental y la variable 2 (capacidad de respuesta).

Dado que en la tabla N° 39 se muestra que el valor de significancia 0.000 es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir que la selección documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

4.2.5 Prueba de hipótesis específica 4

H₁: La conservación documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

H₀: La conservación documental no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Tabla 40

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 4

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43.369 ^a	12	0.000
Razón de verosimilitud	35.043	12	0.000
Asociación lineal por lineal	20.661	1	0.000
N de casos válidos	44		

Nota. Elaborada en función a los valores de la dimensión conservación documental y la variable 2 (capacidad de respuesta).

Dado que en la tabla N° 40 se muestra que el valor de significancia 0.000 es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir que la conservación documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

4.2.6 Prueba de hipótesis específica 5

H₁: Los servicios archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

H₀: Los servicios archivísticos no influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Tabla 41

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 5

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67.319 ^a	12	0.000
Razón de verosimilitud	38.032	12	0.000
Asociación lineal por lineal	23.611	1	0.000
N de casos válidos	44		

Nota. Elaborada en función a los valores de la dimensión servicios archivísticos y la variable 2 (capacidad de respuesta).

Dado que en la tabla N° 41 se muestra que el valor de significancia 0.000 es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir que los servicios archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis alternativa general que señala que los procesos técnicos archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Huamani (2022) y Matos (2019), quienes señalan la existencia de una relación directa entre los procesos técnicos archivísticos y la calidad de servicio. Asimismo, guarda relación con lo que sostiene Yagual y Marcillo (2019) que indica que los procesos técnicos archivísticos permiten un manejo eficaz y ágil de la documentación. Todos estos resultados no hacen más que afirmar la importancia que tienen los procesos técnicos archivísticos en el desempeño óptimo de las organizaciones en las que se aplica.

Este hallazgo nos lleva a pensar que los procesos técnicos archivísticos constituyen un instrumento esencial para toda institución, oficina o unidad productora que trabaje con documentos, para que pueda mejorar su capacidad de respuesta ante las exigencias de sus usuarios quienes solicitan información rápida y oportuna. Vale decir que los profesionales de la administración que se han estudiado, trabajan directamente con los documentos que se generan en la Unidad de Recursos Humanos, así como aquellos documentos que son recibidos por dicha unidad, lo que nos proporciona un nivel de confianza mayor sobre los resultados obtenidos.

En lo que respecta a la relación entre la organización documental y la variable capacidad de respuesta, se debe señalar que el valor de significancia obtenido 0.000 fue menor a 0.05; es así que se debe decir que la organización documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Este resultado nos indica que la organización documental constituye un pilar importante que acelera la capacidad de respuesta de la unidad, dado que, al tener un archivo de gestión y archivo periférico organizado, se facilita la búsqueda de los documentos.

En cuanto a la relación entre la descripción documental y la variable capacidad de respuesta, se debe señalar que el valor de significancia obtenido 0.000 fue menor a 0.05; es así que se debe decir que la descripción documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Este hallazgo nos lleva a pensar que la descripción documental forma parte importante en la capacidad de respuesta de la unidad, dado que, al tener instrumentos descriptivos tales como los inventarios, estos nos permiten saber con exactitud la localización de los documentos y con ello agilizar la búsqueda de la información que se está solicitando.

En lo concerniente a la relación entre la selección documental y la variable capacidad de respuesta, se debe señalar que el valor de significancia obtenido 0.000 fue menor a 0.05; es así que se debe decir que la selección documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Este resultado nos hace pensar que la selección documental es importante en la capacidad de respuesta de la unidad, ya que, garantiza que se mantengan los documentos de valor permanente, permite la eliminación periódica de los documentos innecesarios y programa la transferencia de documentos de acuerdo a su ciclo vital, evitando que los espacios destinados al archivo se saturen y se genere nuevamente una desorganización de los documentos.

En cuanto a la relación entre la conservación documental y la variable capacidad de respuesta, se debe señalar que el valor de significancia obtenido 0.000 fue menor a 0.05; es así que se debe decir que la conservación documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Este hallazgo nos lleva a pensar que la conservación documental forma parte importante en la capacidad de respuesta de la unidad, dado que, mediante la aplicación de técnicas de conservación se prolonga el tiempo de vida de los documentos tanto físicos como digitales y protege la integridad de la información contenida en el documento, que más adelante puede ser solicitado por el público usuario.

Por último, en cuanto a la relación entre los servicios archivísticos y la variable capacidad de respuesta, se debe señalar que el valor de significancia obtenido 0.000 fue menor a 0.05; es así que se debe decir que los servicios archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.

Este resultado nos señala que los servicios archivísticos constituyen un pilar muy importante en la capacidad de respuesta de la unidad, ya que, todos los procesos archivísticos anteriormente señalados tienen como fin último el servicio archivístico, que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación que solicita a través de los medios tradicionales (consultas y préstamos) o los medios modernos (correo electrónico).

VI. CONCLUSIONES

En la investigación realizada con el personal de la Unidad de Recursos Humanos, se llegó a la conclusión general de que los procesos técnicos archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022 (valor de sig. $0.000 < 0.05$).

6.1 Los resultados de la investigación confirman que los procesos técnicos archivísticos, a través de la organización documental, influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022 (valor de sig. $0.000 < 0.05$).

6.2 Los resultados de la investigación confirman que los procesos técnicos archivísticos, a través de la descripción documental, influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022 (valor de sig. $0.000 < 0.05$).

6.3 Los resultados de la investigación confirman que los procesos técnicos archivísticos, a través de la selección documental, influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022 (valor de sig. $0.000 < 0.05$).

6.4 Los resultados de la investigación confirman que los procesos técnicos archivísticos, a través de la conservación documental, influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022 (valor de sig. $0.000 < 0.05$).

6.5 Los resultados de la investigación confirman que los procesos técnicos archivísticos, a través de los servicios archivísticos, influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022 (valor de sig. $0.000 < 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

Al corroborarse que los procesos técnicos archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022, se da como primera recomendación que se capacite a todo el personal que compone el área de recursos humanos en lo que respecta a la correcta aplicación de los procesos técnicos archivísticos.

7.1 Se recomienda que esa capacitación empiece por impartir los fundamentos de la organización documental en el manejo de los documentos, dado que la organización resulta ser el primer paso que se sigue en este proceso.

7.2 También sería recomendable que, dentro de esta capacitación como parte de implementar la descripción documental, se enseñe a elaborar los inventarios y demás instrumentos descriptivos que permitan saber con exactitud lo que contiene cada documento y cuál es su localización exacta.

7.3 Respecto a la selección documental, al comprobarse que sí influye en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos es recomendable que al personal administrativo se le capacite sobre el valor que tiene cada documento con el que trabaja, para así determinar sus períodos de retención y con ello programar las transferencias al archivo central.

7.4 En lo que respecta a la conservación documental, es imprescindible que se enseñe técnicas de preservación y de restauración del documento que permita mantener la integridad física del documento y preservar con ello la información contenida en él.

7.5 Por último, respecto a los servicios archivísticos, estos tienen que ser realizados por profesionales que conocen del tema archivístico, que señalen la importancia de la digitalización y brinden un mejor servicio a la unidad de recursos humanos, así como a todo aquel usuario que solicite información.

VIII. REFERENCIAS

Archivo General de la Nación. (1985). *Normas generales del Sistema Nacional de Archivos*.

Aprobado por Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J. Lima, Perú.

http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/75/rj_no_073-85-agn-j.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Archivo General de la Nación. (2008). *Breve Manual del Archivero*.

http://www.essalud.gob.pe/downloads/archivo_central/pdf/AGN_MANUAL_ARCHIVERO.pdf

Archivo General de la Nación. (2018). *Guía para la Conservación Preventiva de Documentos*

en Soporte Papel. Aprobado por Resolución Jefatural N° 180-2018-AGN/J. Lima, Perú.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1078748/RJ_180-2018-AGN-J20200730-107894-8k5aaf.pdf?v=1596083049

Archivo General de la Nación. (2019). *Norma para la conservación de documentos*

archivísticos en la entidad pública. Aprobado por Resolución Jefatural N° 304-2019-

AGN/J. Lima, Perú.

http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1721/2019_rj_304_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Archivo General de la Nación. (2019). *Norma para la descripción archivística en la entidad*

pública. Aprobado por Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J. Lima, Perú.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1257058/RJ_213-2019-AGN-J.pdf?v=1598317412

Archivo General de la Nación. (2019). *Norma para la organización de documentos*

archivísticos en la entidad pública. Aprobado por Resolución Jefatural N° 180-2019-

AGN/SG. Lima, Perú.

http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/RJ_180-2019-AGN-SG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Archivo General de la Nación. (2019). *Norma para la valoración documental en la entidad pública*. Aprobado por Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J. Lima, Perú.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1257057/RJ_214-2019-AGN-J.pdf?v=1598317412

Bravo, S. (2019). Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador. [*Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador*]. Repositorio Institucional UCE, Quito.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19050>

Cárdenas, M. (2004). *Manual de organización de documentos archivísticos*. Lima: Grupo Esperanza del Perú.

Carrasco, A. (2020). El proceso técnico archivístico como estrategia en la organización departamental. Manual para la organización y acceso. [*Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil*]. Repositorio Institucional UG, Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/59586>

Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (Segunda ed.). Caracas: Editorial Uyapar.

Celis, A. (2016). *La Gestión Documental: Incrementa productividad y minimiza fraudes*. Empresarial & Laboral: <https://revistaempresarial.com/actualidad-empresarial/novedades/la-gestion-documental-incrementa-productividad-y-minimiza-fraudes/>

Congreso de la República. (2002). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Aprobado por Ley N.° 27806. Lima, Perú: Diario Oficial el Peruano.

Cruz, J. (2014). *Archivística*. Madrid: Alianza Editorial.

- Dolors, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- García, R. (2008). Los procesos técnicos archivísticos como parte del servicio de administración, guarda y custodia documental que brinda administración empresarial y archivística de México, S.A. de C.V. a enlace interlogístico, S.C. [*Tesis de Grado*]. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, México D.F.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston: Allyn & Bacon.
- Giménez, V. (2012). *Acceso de los ciudadanos a los documentos como transparencia de la gestión pública*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Heredia, A. (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. *Revista Códice*, IV, 43-50.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw - Hill.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios* (Cuarta ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Huamani, J. (2022). Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el Archivo de la DGDPAJ, Lima 2021. [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo*]. Repositorio Institucional UCV, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82400?locale-attribute=es>
- Jaén, L. (2006). *El Sistema Nacional de Información Archivística: como modelo de unificación de archivos*. San José: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección del marketing* (Decimocuarta ed.). México: Pearson educación.

- Martín, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (Segunda ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8416462585>
- Matos, L. (2019). Procesos técnicos archivísticos y la calidad del servicio en el archivo central del Programa de Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37029>
- Mendoza, A. (2015). *El Sistema Institucional de Archivos ¿Por qué? ¿Para qué?* (Primera ed.). Lima, Perú: Red de Archivos Diplomáticos Iberoamericanos.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2010). *Camino a la excelencia: RENIEC*. Lima, Perú: Reliza.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Rojas, R. (2012). *Investigación social: teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés S.A.
- Sánchez, E. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista electrónica Educare*, XII, 155-162.
<https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Saurin, S., & Pomar, L. (2020). Calidad de Servicio y Capacidad de Respuesta al Cliente en M & R Servicios Postales S.R.L, San Martín 2020. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65877>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (Sexta ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall.
- Tarcica, J., & Masis, M. (2013). *120 competencias Integrales: Materiales de alta calidad en recursos humanos*. <https://books.google.com.pe/books?isbn=1483500799>

- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (Primera ed.). Chicago, U.S.A.: Dunken.
- Tugores, J., & Carrasco, C. (2007). *Introducción a la macroeconomía*. Honduras: UOC.
- Ugalde, L. (2002). *Rendición de cuentas y democracia. El caso de México* (Primera ed.). México: Instituto Federal Electoral.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas* (Tercera ed.). Colombia: Ecoe ediciones.
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios: Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas*. España: Profit Editorial.
- Voutssás, J. (2009). *Preservación del patrimonio documental digital en México*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Yagual, M., & Marcillo, G. (2019). La gestión documental y los procesos técnicos archivísticos. Guía metodológica para la administración organizacional. [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43901>

IX. ANEXOS

Anexo A: Instrumentos de recolección de datos

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre los Procesos Técnicos Archivísticos y la Capacidad de Respuesta. Se agradece de antemano su valiosa participación y colaboración. Antes de responder, por favor tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es confidencial.
- Responder de manera franca y honesta.
- Responder todos los enunciados.
- Marcar el casillero de su preferencia, solo uno por enunciado, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

- **Instrumento para el estudio de los procesos técnicos archivísticos**

Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión: organización documental					
1. ¿Reconoce las series documentales que produce la unidad (legajos de personal, planillas, correspondencia, etc.)?					
2. ¿Identifica los tipos documentales procedentes de las diferentes unidades orgánicas (oficios, memos, etc.)?					
3. ¿Clasifica la documentación por unidad orgánica, funciones o procesos?					
4. ¿Ordena las diferentes agrupaciones documentales utilizando métodos numéricos, alfabéticos o cronológicos?					
Dimensión: descripción documental					
5. ¿Describe adecuadamente un documento teniendo en cuenta los aspectos principales del mismo?					
6. ¿Cuenta con instrumentos de descripción documental, tales como: guías, inventarios o catálogos?					
7. ¿Conoce cómo elaborar inventarios de diferentes agrupaciones documentales?					

8. ¿Considera que es importante contar con instrumentos de descripción archivística?					
Dimensión: selección documental					
9. ¿Toma como referencia el Programa de Control de Documentos (PCD) que maneja la institución para el control documentario?					
10. ¿Identifica aquellos documentos que son de valor permanente?					
11. ¿Considera que existen documentos que deben eliminarse?					
12. ¿Determina los plazos de retención que debe de tener cada documento en la unidad?					
Dimensión: conservación documental					
13. ¿Protege los documentos en unidades de conservación (cajas, sobres, etc.), soportes digitales (microformas) o soportes en la nube?					
14. ¿Realiza la eliminación del material nocivo de los documentos físicos (grapas, fasteners, Post-it, etc.)?					
15. ¿Los documentos que mantiene en su poder (físicos y/o digitales) sufren deterioro, adulteración o hackeo?					
16. ¿Implementa medidas de preservación y restauración de los documentos?					
Dimensión: servicios archivísticos					
17. ¿Identifica los tipos de servicios archivísticos que ofrece la unidad, tales como: consultas, búsquedas, lectura de expedientes y préstamos?					
18. ¿Promueve el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitan al usuario acceder a la información que solicita?					
19. ¿Digitaliza la documentación para acceder de manera inmediata a la información solicitada?					
20. ¿Los documentos solicitados de manera electrónica cuentan con firma digital?					

- Instrumento para el estudio de la capacidad de respuesta

Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión: eficiencia administrativa					
1. ¿Se cumplen con los plazos de atención de solicitudes de información?					
2. ¿Se agiliza la búsqueda de información para resolver las solicitudes en menos tiempo?					
3. ¿Se cumplen los objetivos trazados por la unidad de recursos humanos?					
Dimensión: acceso a la información pública					
4. ¿Conoce el derecho que le asiste a los usuarios sobre el acceso a la información pública?					
5. ¿Reconoce quienes pueden acceder a determinada documentación y quienes no?					
6. ¿Identifica aquella documentación que se clasifica como reservada o confidencial?					
Dimensión: calidad del servicio					
7. ¿La información que proporciona al usuario resulta fiable y sin errores?					
8. ¿Considera que se cumplen con las expectativas de información que tiene el usuario?					
9. ¿Realiza una revisión detallada de la información antes de proporcionarla al usuario solicitante?					
10. ¿Recibe una respuesta favorable al proporcionar la información solicitada por el usuario?					

Anexo B: Matriz de consistencia

TÍTULO: PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS - ZONA REGISTRAL N° IX, LIMA 2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿Cómo influyen los procesos técnicos archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cómo influye la organización documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022? b) ¿Cómo influye la descripción documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022? c) ¿Cómo influye la selección documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022? d) ¿Cómo influye la conservación documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022? e) ¿Cómo influyen los servicios archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia de los procesos técnicos archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos: a) Determinar la influencia de la organización documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022. b) Determinar la influencia de la descripción documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022. c) Determinar la influencia de la selección documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022. d) Determinar la influencia de la conservación documental en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022. e) Determinar la influencia de los servicios archivísticos en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Los procesos técnicos archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: a) La organización documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022. b) La descripción documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022. c) La selección documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022. d) La conservación documental influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022. e) Los servicios archivísticos influyen significativamente en la capacidad de respuesta de la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX, Lima 2022.</p>	Variable 1: Procesos Técnicos Archivísticos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Organización documental	-Identificación documental -Clasificación documental -Ordenación documental	1-4	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Descripción documental	-Instrumentos de descripción archivística	5-8	
			Selección documental	-Valoración documental -Programa de Control de Documentos (PCD)	9-12	
			Conservación documental	-Uso de unidades de conservación -Preservación y restauración documental	13-16	
			Servicios archivísticos	-Tipos de servicios archivísticos -Tecnologías de la información y comunicaciones	17-20	
			Variable 2: Capacidad de Respuesta		Ítems	Escala y valores
			Dimensiones	Indicadores	1-3 4-6 7-10	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Eficiencia administrativa	-Rapidez en la atención -Cumplimiento de objetivos		
			Acceso a la información pública	-Transparencia de la información -Restricciones de acceso		
			Calidad del servicio	-Fiabilidad del servicio -Satisfacción del usuario		

Anexo C: Fichas de validación del instrumento

Ficha de validación de instrumento

I. Datos generales:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Patricio Aparicio Santiago Saturnino
- 1.2 Grado Académico: Doctor
- 1.3 Docente de la Universidad: FCFC - UNFV
- 1.4 DNI: 10271379
- 1.5 Celular: 945 549 900
- 1.6 Correo: spatricio@unfv.edu.pe
- 1.7 Título de la investigación: **Procesos técnicos Archivísticos y capacidad de respuesta en la unidad de recursos humanos – zona registral N° IX, Lima 2020**
- 1.8 Autor del instrumento: David Aquilino Juarez Vega
- 1.9 Facultad: Administración
- 1.10 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1) Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2) Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3) Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4) Organización	Existe una organización lógica.					X
5) Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6) Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7) Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					X
8) Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9) Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10) Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
Promedio						90%

Opinión de aplicabilidad:

_____ El instrumento es válido y confiable para ser aplicable en la investigación _____

Lima, 15 de agosto del 2022



Firma

Ficha de validación de instrumento

I. Datos generales:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Pazos Almeyda Miguel Angel
 1.2 Grado Académico: Doctor
 1.3 Docente de la Universidad: UNFV
 1.4 DNI: 06298721
 1.5 Celular: 993489689
 1.6 Correo: mpazosa@unfv.edu.pe
 1.7 Título de la investigación: Procesos técnicos Archivísticos y capacidad de respuesta en la unidad de recursos humanos – zona registral N° IX, Lima 2020
 1.8 Autor del instrumento: David Aquilino Juarez Vega
 1.9 Facultad: Administración
 1.10 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1) Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2) Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3) Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4) Organización	Existe una organización lógica.					X
5) Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6) Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7) Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					X
8) Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9) Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10) Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
Promedio						95 %

Opinión de aplicabilidad:

El instrumento es válido y confiable para ser aplicable en la investigación

Lima, 18 de agosto del 2022



Firma

Ficha de validación de instrumento

I. Datos generales:

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: _KLEBER ANDRES DIAZ ZEA_
- 1.2 Grado Académico: _Magister_
- 1.3 Docente de la Universidad: _FCFC - UNFV_
- 1.4 DNI: _42300951_
- 1.5 Celular: _994878691_
- 1.6 Correo: _kdiazza23@gmail.com_
- 1.7 Título de la investigación: **Procesos técnicos Archivísticos y capacidad de respuesta en la unidad de recursos humanos – zona registral N° IX, Lima 2020**
- 1.8 Autor del instrumento: David Aquilino Juarez Vega
- 1.9 Facultad: Administración
- 1.10 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta

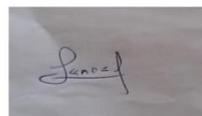
II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1) Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2) Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3) Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4) Organización	Existe una organización lógica.					X
5) Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6) Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7) Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					X
8) Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9) Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10) Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
Promedio						90%

Opinión de aplicabilidad:

El instrumento es válido y confiable para ser aplicable en la investigación

Lima, 17 de agosto del 2022



Firma

Anexo D: Base de datos de la variable 1: Procesos técnicos archivísticos

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	1	3	1	3	3	5	4
E2	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2
E3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4
E4	2	2	1	1	1	1	1	5	1	1	4	1	4	3	3	2	1	1	5	2
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4
E6	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
E7	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	1	3	4	4	5	4
E8	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3
E9	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1
E10	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E11	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
E12	3	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	3	5	4	2	3	2	4	4	4
E13	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	5	5	3	3
E14	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	2
E15	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3
E16	4	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	5	1	5	5	5	4	2
E17	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2
E18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	3	5
E19	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3
E21	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E23	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5
E24	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
E25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	1
E26	5	4	4	4	3	3	2	5	1	1	5	1	5	5	3	3	5	5	5	2
E27	4	4	2	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	2	4	2	5	2	2	4
E28	4	3	3	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4
E29	3	3	3	1	1	3	3	4	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3
E30	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3
E31	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4
E32	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	2	5	4	4	3	3
E33	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5
E34	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5
E35	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	4
E36	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3	2	5	5	2	5	5	4	5	2
E37	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
E38	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3
E39	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
E40	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	2	4
E41	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	1	4	4	4	4	2
E42	2	3	3	2	4	3	3	5	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4
E43	3	3	4	5	5	2	1	5	2	4	5	5	5	4	1	4	4	4	4	2
E44	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	1

Anexo E: Base de datos de la variable 2: Capacidad de respuesta

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	4
E5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4
E6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E7	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
E8	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
E9	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
E10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E12	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
E13	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E14	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3
E15	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
E16	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5
E17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
E18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E20	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
E21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
E22	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E23	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
E24	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
E25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E26	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
E27	2	4	2	3	4	4	5	4	1	2
E28	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4
E29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E30	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
E31	4	4	3	2	3	3	5	3	4	1
E32	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4
E33	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
E34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
E35	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
E36	4	5	2	4	5	5	4	4	4	5
E37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E38	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
E39	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
E40	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
E41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E43	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4
E44	3	3	4	3	4	4	4	3	2	1